

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO**

FERNANDA BETTZ BAILO

**MAPEAMENTO DO FLUXO INFORMACIONAL DO PROCESSO DE
SINISTRO EM CASO DE ROUBO E FURTO NA RIESGO
CONSULTORIA E CORRETORA DE SEGUROS LTDA. - CURITIBA**

CURITIBA
2008

FERNANDA BETTZ BAILO

**MAPEAMENTO DO FLUXO INFORMACIONAL DO PROCESSO DE
SINISTRO EM CASO DE ROUBO E FURTO NA RIESGO
CONSULTORIA E CORRETORA DE SEGUROS LTDA. - CURITIBA**

Trabalho de graduação apresentado à disciplina de Pesquisa e Informação II, como requisito parcial à conclusão do curso de Gestão da Informação, Setor de Ciências Sociais Aplicadas. Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Dr. Marcos Antonio Tedeschi

CURITIBA

2008

AGRADECIMENTOS

Os agradecimentos a serem feitos são tantos, mas para tão poucas linhas e palavras que talvez não expressem todo o sentimento...

Primeiramente, devo agradecer a quem me colocou aqui hoje, mãe e pai, os responsáveis pelo que sou. Pessoas que estiveram ao meu lado desde a primeira palavra dita, do primeiro passo dado, até as grandes escolhas. Pessoas que me apoiaram tanto por toda a caminhada da universidade. Devo a eles simplesmente tudo, e os agradeço pelo apoio, pela confiança e pelo amor pleno. Ao meu irmão, Vinícius, que mais do que um irmão, é um amigo e, sempre dentro do possível, esteve me ajudando e apoiando em todas as situações.

Agradeço a todos os meus amigos, que estiveram ao meu lado de tantas formas diferentes. Alguns mais de longe outros mais de perto. Aos amigos de fora da faculdade, aos que vieram, mas, principalmente, as minhas amigas que a universidade trouxe, Anne, Andressa, Priscila e Amanda, que passaram tantas noites em claro junto comigo. Que ficaram nervosas junto comigo nos momentos críticos, porém, tivemos forças, pois sempre enfrentamos juntas. E vencemos essa batalha da vida da mesma forma que caminhamos durante esses longos (que hoje me parecem curtos) quatro anos. Obrigado, pela força, pelo apoio, pelos conselhos, pelo carinho e pelo verdadeiro amor de grandes amizades.

Ao Rafael, meu noivo querido, que nesses quatro anos já esteve longe e perto. E hoje, esta mais perto do que nunca. Sempre me erguendo dos tombos. Sempre confiando no meu potencial, e acreditando que eu chegaria lá!

Ao corpo docente do DECIGI, que tem enorme contribuição nessa vitória. Mas principalmente ao Prof. Marcos Antonio Tedeschi, por toda confiança depositada em mim para a realização deste projeto, por acreditar em mim e me ajudar em cada passo que demos.

A todo o pessoal da Riesgo Consultoria e Corretora de Seguros, que sempre me deram espaço para mostrar meu potencial e meu conhecimento.

Mas principalmente, devo agradecer ao maior fabricante mundial. Que nos fabricou para o mundo e fabricou o mundo para nós. O Cara lá de cima, o Pai de todos... DEUS! Que sem Ele, não teria como estar aqui, não teria chego até aqui. Obrigado meu Pai, pela força e pela energia sempre mandada daí por Ti.

SUMÁRIO

LISTA DE ILUSTRAÇÕES.....	v
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS.....	vi
RESUMO.....	vii
ABSTRACT.....	viii
1 INTRODUÇÃO	1
2 PROBLEMA E JUSTIFICATIVA	3
3 OBJETIVOS	5
3.1 OBJETIVO GERAL.....	5
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
4 LITERATURA PERTINENTE	6
4.1 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO	6
4.1.1 Tomada de Decisão.....	7
4.2 FLUXOS DE INFORMAÇÃO	12
4.3 FLUXOGRAMAS	12
4.4 MANUAIS DE PROCEDIMENTOS.....	17
4.5 CORRETORES DE SEGUROS.....	19
4.6 SEGURADORA.....	19
4.7 SINISTRO.....	20
4.8 PERDA TOTAL.....	21
5 MÉTODO	22
6 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA.....	27
6.1 HISTÓRICO.....	28
6.2 OBJETIVO GERAL.....	28
6.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	28
6.4 MISSÃO.....	28
6.5 META.....	29
6.6 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	29
6.6.1 Organograma.....	29
7 DEFINIÇÃO E MAPEAMENTO DO PROCESSO	31
8 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	41
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	43
REFERÊNCIAS	45
APÊNDICES.....	47

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

QUADRO 1 – MODELO RACIONAL DE TOMADA DE DECISÃO	9
QUADRO 2 – MODELO DE TOMADA DE DECISÕES.....	10
FIGURA 1 – TOMADA DE DECISÕES NA ORGANIZAÇÃO	11
QUADRO 3 –SIMBOLOGIA DO FLUXOGRAMAPARCIAL OU DESCRITIVO.....	15
FIGURA 2- ORGANOGRAMA.....	29
FIGURA 4 – LEGENDA DE SÍMBOLOS	32
FIGURA 5- FLUXOGRAMA.....	33
FIGURA 6- FLUXOGRAMA DO PROCESSO	34
QUADRO 4- DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES	35

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

FENACOR – Federação Nacional dos Corretores

FUNENSEG – Fundação Escola Nacional de Seguros

PA – Pesquisa-Ação

P.T. – Perda Total

SINCOR – Sindicato dos Corretores de Seguros

SUSEP – Superintendência de Seguros Privados

RESUMO

Análise da organização objeto estudada para identificação e mapeamento do fluxo informacional do processo de sinistro de roubo e furto, com e sem perda total. É apresentada uma breve revisão da literatura pertinente ao objetivo, contendo conceitos sobre sociedade da informação, tomada de decisão, fluxos de informação, fluxogramas, manuais de procedimentos, corretores de seguro, sinistro, perda total e, por fim, seguradora. O estudo foi realizado através do método pesquisa-ação na Riesgo Consultoria e Corretora de Seguros Ltda., de forma que tornou possível a representação gráfica do processo e suas atividades através do fluxograma e resultou no objetivo final da pesquisa, o manual do processo. O mapeamento do fluxo informacional auxilia a organização e sistematização da instituição, de modo que não sejam perdidas informações relevantes e nem gasto tempo com informações irrelevantes para o processo e suas tomadas de decisão.

Palavras-chave: Informação, Fluxo Informacional, Fluxograma, Sinistro, Mapeamento de Processo, Manual de Procedimento.

ABSTRACT

Analysis of the organization studied for identification and mapping of the informational flow of the claim of theft and robbery, with and without total loss. It presented a brief review of the literature relevant to the purpose, containing concepts information society, decision-making, information flow, flow charts, manuals of procedures, brokers, insurance, accident, total loss and, finally, insurer. The study was conducted as a research-action on Risk Consultancy Ltd. and insurance brokers, So that made the graphic representation of the process and its activities through the flow and resulted in the ultimate goal of the research, the manual process. The mapping of information flow helps the organization and systematization the institution, so that relevant information is not lost and not spending time with information irrelevant to the process and its decision-making.

Keywords: Information, Information Flow, Flowchart, Sinister, Mapping Procedure, Manual Procedure

1 INTRODUÇÃO

O presente projeto tem como objetivo acadêmico fazer com que, os principais conceitos teóricos sejam colocados em prática em um ambiente de trabalho real. Ele ajuda a complementar o ensino adquirido em sala de aula e mostra que é possível a aplicabilidade de ferramentas e metodologias estudadas ao longo do período de graduação.

A informação sendo um insumo fundamental para o bom desempenho empresarial faz com que, dentro do ambiente organizacional, seja essencial um bom gerenciamento informacional, para que os processos sejam realizados com mais eficiência, evitando gargalos e que as tomadas de decisões tenham mais subsídios para que sejam assertivas ao máximo.

Um bom gerenciamento informacional deve estar presente em todo o processo da informação: produção, coleta, disseminação e recuperação. Ou seja, é necessário que a informação seja acompanhada desde o primeiro instante, até seu período final, para que se possa mapear e traçar seu fluxo de tal maneira que o gerenciamento propicie melhorias para as rotinas organizacionais, aperfeiçoando seus processos e valorizando a informação correta para a empresa.

A disseminação da informação e do conhecimento atualmente é um problema bastante encontrado na realidade organizacional, e tem um papel fundamental dentro desta realidade. Disseminação da informação é um dos processos que caracterizam a Gestão do Conhecimento, que segundo Scharf (2007, p. 93): “Pode-se compreender a Gestão do Conhecimento como o conjunto de processos para a criação, disseminação e uso do conhecimento dentro da empresa, com o objetivo de desenvolver vantagens competitivas sustentáveis através da criação de valor compartilhada com o mercado.”.

Tendo em vista que o mundo hoje está caracterizado como “Era do Conhecimento”, pode-se notar a importância da gestão da informação para o universo de trabalho. Desta forma, este projeto enfrenta o desafio de disponibilizar e distribuir as informações e o conhecimento que dizem respeito ao processo de sinistro em caso de roubo e furto com e sem P.T. (perda total) dentro da Riesgo Consultoria e Corretora de Seguros Ltda., através do mapeamento dos fluxos e,

depois de elaborados os fluxos, criar um manual de procedimentos para o processo em questão, para que o conhecimento fique disposto para toda a empresa, e não apenas concentrado em determinadas pessoas.

Este projeto irá contar com: contextualização e identificação do problema; justificativa e objetivos; aspectos teóricos sobre os principais conceitos utilizados; diagnóstico da empresa objeto e metodologia utilizada; fluxos mapeados; validação dos mesmos e, se necessárias, sugestões de melhorias; elaboração do manual de procedimento; apresentação dos resultados obtidos e, por fim, considerações finais trazendo um balanço de todo o projeto e seus resultados.

2 PROBLEMA E JUSTIFICATIVA

Observando de forma geral, o mundo todo sofre de abundância informacional. As pessoas e as empresas são rodeadas de informação em todos os momentos do dia: na televisão, na internet, no rádio, na rua e em todos os lugares que estão presentes. Esse excesso de informação acarreta um problema às pessoas e às organizações, nem sempre as informações que estão disponíveis são certas ou precisas e as informações corretas muitas vezes são despercebidas pelo excesso, não tendo então, a valorização necessária.

Esta realidade ocasiona um problema para as organizações, pois o montante de informações a que elas são expostas muitas vezes causa desorganização e tomadas de decisões incorretas, faz com que as organizações se preocupem com informações irrelevantes e deixem de lado o que realmente é relevante e que poderia ser uma vantagem competitiva.

Em contato com a organização estudada, teve-se como pressuposto identificado uma deficiência na disseminação da informação nos processos de sinistro. Como existem diferentes tipos de sinistros, e cada um deles possui um processo próprio, o sinistro em caso de roubo e furto com e sem P.T. (Perda Total) foi escolhido como objeto de estudo do presente projeto por ser uma ocorrência freqüente dentro da empresa, ou seja, possui certa urgência em meio a todos os outros tipos de processos de sinistros. O tema foi delimitado desta forma juntamente com os proprietários da empresa, que expuseram melhor as reais necessidades da organização neste ponto trabalhado. E, por fim, depois de apontarem duas sugestões de necessidades urgentes, foi escolhido este processo por interesse próprio da autora deste trabalho.

Este problema é caracterizado dentro da corretora porque os processos de sinistro são realizados apenas pelos dois proprietários, agravando a deficiência, pois na falta de ambos, os demais funcionários da organização não saberão atender os clientes da corretora, causando insatisfação por parte dos mesmos, podendo perdê-los e desta forma gerar diminuição da receita; processos judiciais, que resultariam em aumento de despesas; retrabalho, que provoca aumento dos custos operacionais e por fim, atrasando o processo de indenização.

A organização tem como objetivo geral ser certificada pela ISO 9001, os colaboradores da corretora iniciarão no primeiro semestre de 2009 ações que agilizam a certificação, visto que a empresa contará com um profissional apoiando o processo de certificação, o mesmo já começará a auxiliar o processo, apontando as exigências da ISO. O início desta caminhada começou com um primeiro projeto realizado na disciplina de Estágio Supervisionado, que lidou com o processo de sinistro com terceiros sem P.T., que é um processo simples e bastante ocorrente. A partir deste estágio foi notada a necessidade de manuais de procedimentos, principalmente e com mais urgência, para a área de sinistros.

Desta maneira, a problematização do projeto foi colocada na seguinte pergunta: como seria o mapeamento do fluxo informacional do processo de sinistro em caso de roubo e furto?

3 OBJETIVOS

O presente projeto tem seus objetivos divididos em: geral e específicos.

3.1 OBJETIVO GERAL

Propor a elaboração de um manual de procedimento nos casos de sinistro em casos de roubo e furto, com e sem P.T. (Perda Total), no ano de 2008, na Riesgo Consultoria e Corretora de Seguros Ltda., com base nos conceitos teóricos de gestão da informação em relação a fluxo de informação.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar o fluxo informacional do processo de sinistro de roubo e furto;
- Analisar e mapear os passos do procedimento com destaque para as variáveis intervenientes;
- Levantar os conceitos e mapas teóricos sobre fluxos e manuais informacionais;
- Elaborar o fluxograma do processo de sinistro de roubo e furto;
- Elaborar um quadro explicativo das atividades apresentadas no fluxograma;
- Se necessário, propor melhorias para o processo.

4 LITERATURA PERTINENTE

O presente estudo da literatura pertinente aos assuntos relacionados ao objetivo proposto deste projeto têm como escopo auxiliar na elaboração do estudo, propiciando maior suporte a metodologia proposta. Neste serão abordados os seguintes assuntos: fluxos de informação, fluxogramas, manuais de procedimento, corretores de seguros e sinistro.

4.1 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Ao tratar-se de sociedade de informação, e do conhecimento, segundo Tarapanoff (2001, p. 37) fala-se de um tema que esta se expandindo cada dia mais, e que faz com que as organizações mudem seus métodos e ações para estarem sempre inseridos nesta nova era. As empresas procuram agregar conhecimento a seus produtos e serviços, principalmente para gerar mais valor, visando a economia da informação. Segundo Drucker *apud* Cavalcanti, Gomes e Pereira (2001, p.24), “nessa nova sociedade, a riqueza será gerada pela inovação, e esta, pela capacidade de agregar conhecimento aos produtos e serviços oferecidos”, Enfatizando que o conhecimento é o novo motor da economia.

Porém as organizações muitas vezes se preocupam mais com investimentos em novas tecnologias para estarem inseridos na sociedade da informação e esquecem do principal recurso, o humano. Davenport (1998, p. 11) nos mostra um ponto bastante real, que o “nosso fascínio pela tecnologia nos fez esquecer o objetivo principal da informação: informar”. O autor ainda completa a idéia, afirmando que informação e conhecimento são criações humanas, e que não seremos capazes de administrá-los se não levarmos em consideração que nesse cenário, as pessoas desempenham um papel fundamental.

Tarapanoff *apud* Carvalho (2006, p. 4) trás uma opinião sobre o fato das instituições deixarem o insumo humano de lado: “sendo um bem, a informação também pode e deve ser gerenciada, e é à base da administração dos recursos de informação, que consiste na visão integrada de todos os recursos envolvidos no

ciclo de informação propriamente dita (conteúdo), os recursos tecnológicos e também os recursos humanos”.

Para Tarapanoff (2001, p. 36), os novos referenciais culturais, sociais, econômicos e tecnológicos resultaram na sociedade da informação e esses, por sua vez, provocam um conjunto de mudanças de enfoque no âmbito social e organizacional, onde a informação é a principal matéria-prima, a tecnologia constitui um elemento vital para as mudanças e a rapidez, a efetividade e a qualidade são fatores decisivos de competitividade.

Robbins (2000, p. 7) nos relembra as três ondas de Toffler: agricultura, industrialização e a terceira, que chegou nos anos 1970 e está baseada na informação. O autor afirma que esta está “eliminando cargos industriais de baixa qualificação e, ao mesmo tempo, criando abundantes oportunidades de trabalho para especialistas técnicos cultos e qualificados, profissionais liberais e outros ‘trabalhadores do conhecimento’”.

A informação encontra-se no topo da terceira onda de Toffler, os trabalhos informacionais são projetados para a aquisição e aplicação das informações. A economia atual precisa de pessoas que possam preencher essas funções, e estas serão bem remuneradas pelos seus serviços (ROBBINS, 2000, p. 8).

A sociedade da informação auxilia também os tomadores de decisão, que necessitam de informações para reduzir a incerteza na hora de tomar uma decisão dentro da organização. Além disso, há a necessidade de uma decisão quando se tem duas ou mais alternativas para serem escolhidas, e essas, são dados, que juntos e organizados, formam a informação (MARCH; SIMON; 1981, p. 193)

4.1.1 Tomada de Decisão

Oliveira (1996, p. 45) conceitua decisão como a “escolha entre vários caminhos alternativos que levam a determinado resultado”. Sorensen *apud* Choo (2003, p. 253) fala um pouco sobre o assunto: “a essência da decisão permanece impenetrável ao observador – e muitas vezes, na verdade, até mesma a quem

decide. [...] Sempre haverá aspectos obscuros e confusos no processo de tomada de decisão – misteriosos mesmo para aqueles que estão intimamente envolvidos”.

Megginson, Mosley e Pietri (1998, p. 194) conceituam tomada de decisão como “a escolha consciente de um rumo de ação entre várias alternativas possíveis para se chegar a um resultado desejado”.

Gell-Mann *apud* Davenport (1998, p.11) diz que “a explosão da informação, sobre a qual muito se comenta e escreve, é também, em grande medida, a explosão da informação errada e mal organizada.”

Este fator agrava o problema da tomada de decisão nas organizações, pois o excesso, a falta e a má organização da informação aumentam a incerteza no processo.

Toda decisão implica na renúncia de um ou mais dos caminhos em que se possui como alternativa. Quando se deve tomar uma decisão, já se têm conhecimento das alternativas, e cada uma delas associa-se a um conjunto de conseqüências, e o tomador de decisão escolhe a alternativa de acordo com as conseqüências de sua preferência (MARCH; SIMON, 1981, p. 193-194). Depois de feita a escolha, não é possível votar atrás e pegar outro caminho, essa é a renúncia. Para se tomar outro caminho, deve voltar no início do processo.

O processo decisório tem grande interligação com o sistema de informações gerenciais, que pode ser conceituado como qualquer representação abstrata e simplificada de realidade em seu todo ou parte dela (OLIVEIRA, 1996, p. 44).

A tomada de decisão, por sua vez, implica na necessidade de uma racionalidade objetiva, que têm como conseqüência que o tomador de decisão ajuste seu comportamento a um sistema integrado. Além disso, implica no conhecimento prévio das condições básicas do ambiente que se está inserido, e de avaliações de futuras conseqüências advindas de decisões. Este conhecimento vêm das informações que o tomador dispõe, e a forma de apresentação dessas informações pode afetar diretamente o processo decisório (OLIVEIRA, 1996, p. 45).

Robbins (2000, p. 57) diz que “a decisão certa reside tanto na seleção adequada do problema como na escolha da alternativa correta”. O autor ainda afirma que o tomador de decisões é racional, faz escolhas consistentes, maximizando o valor dentro de limitações específicas. E que essas escolhas

seguem um modelo de seis etapas, o Modelo Racional de Tomada de Decisão, que pode ser conferido no Quadro 1.

QUADRO 1 – MODELO RACIONAL DE TOMADA DE DECISÃO

1. Definir o problema	4. Gerar alternativas
2. Identificar critérios de decisão	5. Classificar cada alternativa segundo cada critério
3. Pesar os critérios	6. Calcular a decisão ótima.

Fonte: adaptado de ROBBINS (2000, p. 58)

Segundo o método de Kepner-Tregoe, citado por Megginson, Mosley e Pietri (1998, p. 198), a primeira etapa da tomada de decisão é oferecer uma boa definição ao problema e a etapa final é procurar a relação causa-efeito. Esse método tem como princípio que, o problema e sua solução, têm prioridade sobre outros problemas.

Robbins (2000, p. 58) completa a idéia do quadro representado acima com seis pressupostos:

- a) Clareza do problema;
- b) Opções conhecidas;
- c) Preferências claras;
- d) Preferências constantes;
- e) Não há restrições de tempo ou custo;
- f) Máxima compensação.

Choo (2003, p. 276) nos mostra um quadro com mais três modelos de tomada de decisões, além do modelo racional já mencionado:

QUADRO 2 – MODELO DE TOMADA DE DECISÕES

Baixa AMBIGÜIDADE/CONFLITO SOBRE OBJETIVOS Alta		
Baixa Incerteza Alta	Modelo Racional <ul style="list-style-type: none"> • Orientado para objetivos • Guiado por regras, rotinas e programas de desempenho 	Modelo Político <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos e interesses conflitantes • Certeza sobre abordagens e resultados preferidos
	Modelo Processual <ul style="list-style-type: none"> • Orientado por objetivos • Múltiplas opções e soluções alternativas 	Modelo anárquico <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos são ambíguos • Processos para atingir os objetivos são obscuros

Fonte: adaptado de Choo (2003, p. 276)

Oliveira (1996, p. 49) e Robbins (2000, p. 59) citam a incerteza como barreira no processo decisório. Esta é gerada pela falta de informações sobre a situação e o ambiente e ocorre também na identificação das conseqüências futuras.

Hollenbeck e Wagner III (2002, p. 77-78) falam sobre alguns meios de se reduzir a incerteza e, conseqüentemente, os erros nas decisões. Um dos meios citados pelos autores, é fazer perguntas certas em relação ao problema para obter as informações corretas e então, processar essas informações. Além disso, os autores falam sobre utilizar um sistema especializado de computação, para auxiliar os tomadores de decisão e por último, os autores propõem a separação de equipes de desenvolvimento e avaliação de projetos, uma vez que a equipe de avaliação provavelmente não tenha o mesmo sentimento de propriedade que a de desenvolvimento.

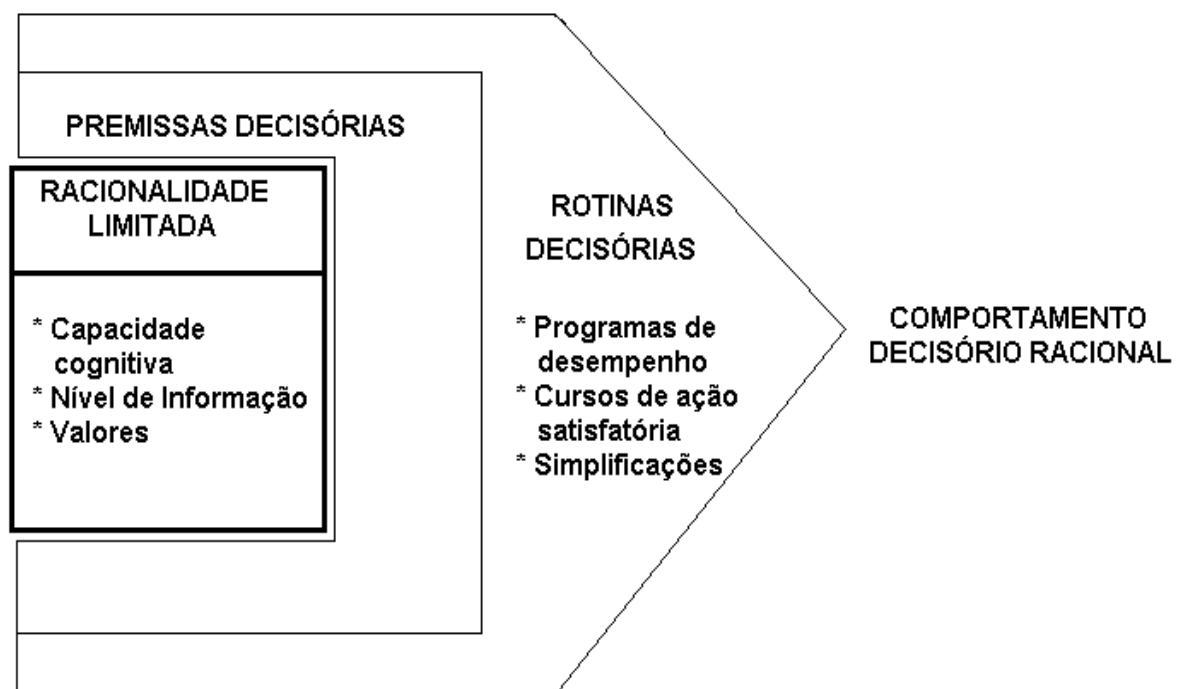
Outra barreira no processo, citada por Oliveira (1996, p. 49), são os recursos, que normalmente são limitados para o tomador de decisões, prejudicando a ação a ser tomada. Isso implica na necessidade de estabelecer planos de ação inerentes às decisões.

Para auxiliar os tomadores de decisão, as organizações devem se preocupar com tratamento das informações. Isso exige treinamento, desenvolvimento e reciclagem para que os indivíduos tenham um melhor nível intelectual para as atividades de lógica e raciocínio (SMICSIK, 1992, p. 72). Davenport (1998, p. 161)

complementa esta idéia dizendo que “melhorar a apresentação da informação é uma das chaves para lhe agregar valor”.

Choo (2003, p. 44) nos apresenta uma figura que ilustra a idéia do processo de tomada de decisão nas organizações:

FIGURA 1 – TOMADA DE DECISÕES NA ORGANIZAÇÃO



Fonte: Choo (2003, p. 44)

Conforme a figura ilustrada acima, o processo de decisão começa na racionalidade que se torna limitada de acordo com o nível de informações que se possui, além dos valores e da capacidade cognitiva. Após este, apresentam-se as premissas decisórias, que por sua vez dão entrada as rotinas decisórias, contemplando então o comportamento decisório racional.

4.2 FLUXOS DE INFORMAÇÃO

Podem ser considerados fluxos informacionais todas e quaisquer trocas ou procedimentos feitos com informações pertinentes a empresa. Segundo Carvalho (2006, p. 9), para que os fluxos aconteçam de forma eficaz “é necessário que as organizações estejam atentas aos pontos que podem atrapalhar o mesmo, pois no processo de comunicação, podem ocorrer problemas, constituindo dessa forma barreiras na comunicação.”

Os fluxos informacionais devem ser claros e objetivos, para facilitar o bom entendimento do receptor, que poderá ser o próximo emissor da informação. Deve-se prestar atenção no surgimento de gargalos e deficiências, para que os mesmos possam ser contornados logo no início, evitando que se torne um vício no fluxo.

A autora Ballestro-Alvarez (1997, p. 67) afirma que o “fluxo de informações revela freqüentemente possibilidades de simplificação, combinação, nova localização ou até eliminação, com o subsequente aproveitamento do sistema”, ou seja, depois de detectado o fluxo de informações de um processo, pode-se aprimorá-lo, notando informações irrelevantes, falta de informações importantes que poderiam auxiliar melhor no processo de tomada de decisões e simplificar os caminhos traçados pela informação ao longo do processo.

O autor Oliveira (2002, p. 381) afirma que “os fluxos de informações devem ser entendidos como um sistema de canalização pelo qual fluem todas as informações do sistema.”. Partindo da opinião do autor, pode-se dizer que os fluxos de informações são o meio pelo qual todas as informações do sistema ou do processo passam entre os envolvidos.

Araújo (1985, p. 82) diz que de maneira geral, uma forma de se apresentar as rotinas pontualmente, ação por ação, é através de fluxogramas.

4.3 FLUXOGRAMAS

Os fluxogramas, segundo Oliveira (2002, p. 257), são conceituados como “a representação gráfica que apresenta a seqüência de um trabalho de forma analítica,

caracterizando as operações, os responsáveis e/ou unidades organizacionais envolvidos no processo”.

Os fluxogramas têm como objetivo apresentar em formato gráfico os fluxos de informação, de produtos, de documentos ou de processos. O autor Araújo (1985, p. 82), os fluxogramas são a técnica mais conhecida para representar rotinas administrativas. Ainda de acordo com Araújo (1985, p. 82):

O fluxograma de maneira geral procura apresentar a rotina passo a passo, ação por ação. Toda ocorrência num determinado processamento deve merecer o registro na folha de fluxograma. Há fluxogramas que exigem menos registros e, por conseqüência, nem toda ação é registrada. Pode ocorrer que o fluxograma não demonstre, a rigor, nenhuma ação, nenhum passo.

Araújo (1985, p. 83) afirma que os fluxogramas têm como objetivo “assegurar a fluidez dessa movimentação e manter os limites da decisão dentro de princípios que não permitem a ineficiência e ineficácia de todo o processo.”.

Harry Miller *apud* Araújo (1985, p. 83), afirma que não há apenas um objetivo para esta técnica, mas sim vários, e estes são: identificar a utilidade de cada etapa da rotina; verificar as vantagens em alterar a seqüência das operações; procurar adequar as operações às pessoas que as executam; e identificar a necessidade de treinamento para o trabalho específico de rotina.

Oliveira (2002, p. 257) cita que a técnica proporciona representação padronizada de métodos e procedimentos administrativos além de descrevê-los com mais rapidez e facilitar a leitura, o entendimento, a localização e identificação dos aspectos mais importantes. O autor afirma também que a técnica propicia maior flexibilidade e grau de análise.

Oliveira (2002, p. 257) complementa sua idéia afirmando que “o fluxograma objetiva evidenciar a seqüência de um trabalho, permitindo a visualização dos movimentos ilógicos e a dispersão de recursos materiais e humanos.”

Os fluxogramas contam com uma simbologia própria com finalidade de colocar em evidência a origem, o processamento e o destino da informação (CURY, 2000, p. 220).

De um modo geral, Cury (2000, p. 330) aponta algumas vantagens dos fluxogramas, entre elas, o autor cita que a técnica permite a verificação de como funcionam os componentes de um sistema facilitando a análise de sua eficácia e a

localização das deficiências, além de poder ser aplicado a qualquer sistema e de entendimento rápido, simples e objetivo.

Oliveira (2002, p. 258) aponta outras vantagens da técnica, como a apresentação real do funcionamento dos componentes de um método administrativo. O autor ainda afirma que os fluxogramas propiciam uma leitura mais objetiva devido o uso de simbologias além da manutenção do método administrativo de maneira mais adequada, pela melhor clareza das alterações introduzidas, incluindo suas causas e efeitos.

Harrington apud Cury (2000, p. 331) mostra uma importante opinião sobre o assunto, diz que a elaboração de fluxogramas é uma ferramenta inestimável para entender o funcionamento interno e os relacionamentos entre os processos empresariais e que sua elaboração cria uma disciplina mental, pois comprar um fluxograma com as atividades do processo real irá destacar aquelas áreas em que as regras ou políticas não são claras, ou ainda, estão sendo desobedecidas. Diz ainda, que após sua elaboração, começam a aparecer as diferenças entre a forma como uma atividade deve ser executada e como ela está sendo executada na realidade. O autor ainda complementa, mostrando que os fluxogramas possuem uma função básica: documentar um processo para que se possa identificar as áreas que precisam ser aperfeiçoadas; e conclui que bons fluxogramas facilitam as comunicações entre as áreas problemáticas, em função de sua capacidade de esclarecer casos complexos.

Ainda citando Cury (2000, p. 322), o autor apresenta um roteiro para a elaboração de fluxogramas:

- A. Comunicação** – as chefias envolvidas participam aos empregados a realização do trabalho e seus objetivos.
- B. Coleta de dados** – as informações devem ser fornecidas pelos próprios executores dos trabalhos, mediante a utilização de um roteiro de entrevista.
- C. Fluxogramação** – colhidos os dados, deve ser escolhido o tipo de fluxograma a ser utilizado, elaborando-se, em seguida, seu rascunho.
- D. Análise do fluxograma** – o analista deve partir do processo geral e descer progressivamente ao exame minucioso das diversas etapas.

E. Relatório da análise – terminado o estudo e o novo fluxograma, o analista deve preparar um relatório em que poderão ser inseridos os seguintes itens: condições atuais (fluxograma da situação existente), análise das condições existentes (descrição das falhas diagnosticadas) e recomendações.

F. Apresentação do trabalho – os fluxogramas constituem excelentes demonstrações visuais para a apresentação das recomendações finais.

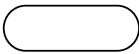
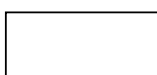


Oliveira (2002, p. 259) complementa a idéia acima citando informações básicas de um fluxograma como o tipo de operações os trâmite que integram o circuito de informações; o sentido de circulação ou fluxo de informação; as unidades organizacionais em que se realizam cada operação; o volume das operações efetuadas; e os níveis hierárquicos que intervêm nas operações do método administrativo representado pelo fluxograma.


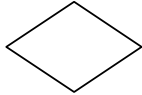



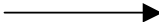

O autor complementa sua idéia salientando que os dois últimos itens relacionados acima podem ser opcionais, embora possam proporcionar informações importantes na representação.

O fluxograma é uma ferramenta bastante utilizada no mapeamento de processos, pois permitem a visualização do mesmo de uma forma ampla e geral. Neste projeto será adotado o fluxograma chamado parcial ou descritivo. Este é bastante utilizado para descrever processos que envolvem poucas unidades organizacionais (OLIVEIRA, 2002, p. 267).

A simbologia adotada por este tipo de fluxograma pode ser vista no quadro a seguir:

QUADRO 3 –SIMBOLOGIA DO FLUXOGRAMAPARCIAL OU DESCRITIVO

Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Terminal		Operação
	Executante		Documento

	Arquivo		Decisão
	Conferência Verificação		Conector de página
	Conector de rotina		Sentido de circulação
			Material

Fonte: Oliveira, 2002 p. 267

A simbologia do fluxo historicamente é representada através de retângulos, círculos e setas. Os retângulos para atividades realizadas de rotina ou por máquinas/equipamentos, os círculos para atividades humanas e as setas para dar sentido de fluxo ou caminho. Com o decorrer da evolução das organizações surgiu à demanda de novos símbolos, os quais derivaram dos originais. Assim o retângulo foi fixado como operação que envolve equipamentos, os terminais de operação para futuras ligações como um retângulo com as pontas arredondas, a conferência com equipamento para o quadrado e os materiais para um trapézio. As setas como uma flecha indicando o sentido do fluxo, os executantes que realizam a união entre o equipamento as pessoas e as demandas como um hexágono referenciando a construção de uma colméia pela abelha. Os documentos lembram um papel em movimento ao vento em uma extremidade e na outra como um retângulo que simboliza o não humano. As decisões representadas por um losango que fornece uma entrada para três saídas básicas; sim, não e talvez. Os arquivos com a representação de triângulo com referência as pirâmides do Egito que realizavam a guarda eterna da cultura desta civilização. Com o advento da informatização novos símbolos foram criando, entre eles o de conector de rotina com um círculo pequeno e o conector de páginas como pentagrama indicando o fluxo dos documentos.

Oliveira (2002, p. 404) afirma que os fluxogramas devem estar inseridos em manuais de procedimento das organizações, para que aja uma melhor visualização do processo.

4.4 MANUAIS DE PROCEDIMENTOS

O autor Oliveira (2002, p. 398) conceitua manual como “todo e qualquer conjunto de normas, procedimentos, funções, atividades, políticas, objetivos, instruções e orientações que devem ser obedecidos e cumpridos pelos executivos e funcionários da empresa, bem como a forma como estes devem ser executados, quer seja individualmente, quer seja em conjunto”.

Oliveira (2002, p. 399) aponta como vantagens do uso de manuais o fato destes corresponderem a uma importante e constante fonte informacional sobre os trabalhos da empresa além de facilitar a efetivação de normas, procedimentos e funções administrativas e ajudar fixar critérios e padrões, bem como uniformizar a terminologia técnica básica do processo. Além disso, o autor afirma que os manuais possibilitam adequação, coerência e continuidade nos procedimentos pelas várias unidades organizacionais da empresa, o treinamento aos novos e antigos funcionários e o efetivo crescimento na eficiência e eficácia dos trabalhos realizados. Oliveira também cita como vantagem que os manuais representam um instrumento efetivo de consulta orientação e treinamento na empresa e também um legado histórico na evolução a empresa. O autor fala que os manuais além de evitarem discussões e equívocos também aumentam a predisposição do pessoal para assumir responsabilidades, uma vez que o que deve ser feito está claramente estabelecido por escrito.

Oliveira (2002, 400) cita também algumas desvantagens do instrumento como constituir um ponto de partida, porém não a solução para os problemas; sua preparação, quando mal feita ou pouco cuidadosa, traz inconvenientes ao desenvolvimento normal das operações pelas várias unidades organizacionais da empresa; incluem, somente, os aspectos formais da empresa; quando muito sintéticos, tornam-se pouco úteis e, quando muito detalhados, correm o risco de se tornarem obsoletos; diminuem a incidência do julgamento pessoal, tornando-se,

muitas vezes, um freio para a iniciativa e criatividade individual; e seu uso pode ficar muito prejudicado e difícil devido a uma redação pouco clara, prolixa, deficiente e inadequada.

Os manuais de procedimentos são úteis para ter as informações registradas, e garantir a disseminação da mesma. Além disso, são grandes auxiliares para uma boa gestão do conhecimento, visto que, a empresa que se compromete a passar os manuais para todos os seus funcionários, não tem o conhecimento centralizado em apenas uma pessoa ou um departamento, evitando assim imprevistos como: a pessoa que sabe o procedimento na empresa falta ou vai embora, e então o conhecimento se perde.

Segundo Araújo (1985, p. 136), os manuais de procedimentos têm como objetivo “estabelecer normas e procedimentos orientadores de todas as comunicações de caráter normativo.”. O autor diz ainda que, “o objetivo da manualização é permitir que a reunião de informações dispostas de forma sistematizada, criteriosa e segmentada atue como instrumento facilitador do funcionamento da organização.”.

Esses manuais têm como finalidade registrar e expressar atividades que sejam do interesse comum dos funcionários da empresa, e devem mencionar como elas devem ser desenvolvidas.

Segundo Cury (2000, p. 420), esses manuais devem ter os seguintes objetivos: veicular instruções corretas aos preparadores das informações para serem processadas por um centro de serviços; proporcionar, por intermédio de um ou mais departamentos, métodos que possibilitem a execução uniforme dos serviços; atribuir aos departamentos competência para definição das informações que serão incluídas no manual; e coordenar as atividades dos departamentos, permitindo a consecução racional dos propósitos da empresa.

Oliveira (2002, p. 404), afirma que, os manuais de procedimentos devem conter a indicação de como são executados os trabalhos dentro do processo administrativos; a indicação dos documentos que circulam no processo e a indicação dos gráficos representativos dos diversos procedimentos descritos (fluxogramas).

O manual proposto por este projeto é referente ao processo de sinistro de roubo e furto, com e sem P.T. dentro da Riesgo Consultoria de Seguros Ltda.

4.5 CORRETORES DE SEGUROS

Os corretores de seguros podem ser pessoas físicas ou jurídicas. Para ingressarem nesta profissão, precisam prestar o Exame Nacional de Corretor de Seguros, promovido pela FUNENSEG (Fundação Escola Nacional de Seguros). Após a aprovação no exame, deverá ir até o SINCOR (Sindicato dos Corretores de Seguros) do seu estado e entregar a documentação solicitada pelo órgão. O Sindicato, por sua vez, encaminha os documentos para uma prévia análise na Federação Nacional dos Corretores (FENACOR), que então submeterá a SUSEP (Superintendência de Seguros Privados), que checará os processos emitidos pela FENACOR e, no caso de nenhuma pendência, emitirá a Carteira de Habilitação do Corretor.

Segundo a FUNENSEG (2002) a definição da profissão é: “O corretor de seguros, seja pessoa física ou jurídica, é o intermediário legalmente autorizado a angariar e promover contratos de seguros entre as Sociedades Seguradoras e as pessoas físicas ou jurídicas de Direito Privado, podendo ser brasileiro ou estrangeiro e, se pessoa física, com residência permanente no país.” Ou seja, uma corretora de seguros é o intermediário entre o segurado, que é a pessoa física ou jurídica economicamente interessada no bem exposto ao risco, que transfere à seguradora, mediante pagamento de um determinado valor, o risco de um determinado evento; e a companhia de seguros, que são as empresas que assumem a responsabilidade de determinados riscos e pagam a indenização aos segurados, no caso de ocorrência do sinistro coberto pela apólice do seguro.

4.6 SEGURADORA

As seguradoras, também conhecidas como companhias de seguros, são definidas pela FUNENSEG (2002, p. 88) como: “instituição que têm o objetivo de indenizar prejuízos involuntários verificados no patrimônio de outrem, ou eventos

aleatórios que não trazem necessariamente prejuízos, mediante recebimento de prêmios”.

4.7 SINISTRO

É chamado de sinistro o evento ocorrido dentro do prazo de vigência do seguro contratado que deve ser indenizado pela companhia de seguros. A FUNENSEG (2002) define sinistro como “a manifestação concreta do risco previsto no contrato de seguro”, ou ainda “a ocorrência de acontecimento previsto no contrato de seguro e que, legalmente, obriga a seguradora a indenizar”..

O glossário on-line da SUSEP define sinistro como “termo utilizado para definir em qualquer ramo ou carteira de seguro, o acontecimento do evento previsto e coberto no contrato.”

Após a ocorrência do sinistro, ocorre o processo de sinistro, que é o procedimento de estudo de um conjunto de documentos necessários para que então possa regulá-lo e liquidá-lo. Esse processo, de acordo com a FUNENSEG (2002) abrange três etapas de operações interdependentes:

1. A apuração de danos que consiste basicamente no levantamento da causa, natureza e extensão do sinistro.
2. A regulação onde é feita a análise dos documentos relativos ao risco, ao seguro e ao sinistro.
3. A liquidação, que é a etapa final do processo de sinistro, onde é definido quando deve ser pago, quem deve receber, ou seja, é a execução das conclusões da regulação.

O sinistro escolhido para ser estudado neste projeto, é o sinistro automotivo em caso de roubo e furto com ou sem P.T.

4.8 PERDA TOTAL

A Perda Total é caracterizada pela sigla P.T. Segundo o glossário *on-line* da SUSEP, “dá-se a perda total do objeto segurado, quando o mesmo parece completamente ou quando se torna, de forma definitiva, impróprio ao fim a que era destinado.” O dicionário da FUNENSEG, também disponível na internet, complementa a definição acima: “para o reconhecimento da Perda Total a destruição, perda ou dano deve importar pelo menos 75% do seu valor”.

5 MÉTODO

O presente projeto acadêmico teve como estratégia de pesquisa a Pesquisa-Ação de caso único. Para Martins (2006, p. 47):

A Pesquisa-Ação (PA) consiste essencialmente em acoplar pesquisa e ação em um processo no qual os atores implicados participam, junto com o pesquisador, para chegarem interativamente a elucidar uma questão da realidade em que estão inseridos, identificando problemas coletivos, buscando e experimentando soluções em situação real. Simultaneamente, há produção e uso de conhecimento.

Martins (2006, p. 47) diz também que, no âmbito organizacional, a PA é uma proposta de pesquisa mais aberta com características de diagnóstico e consultoria para clarear uma situação complexa e encaminhar possíveis ações, especialmente em situações insatisfatórias

Thiollent *apud* Martins (2006, p. 48) conceitua esta estratégia: “pesquisa-ação é um tipo de pesquisa social com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo”.

Este projeto seguiu as cinco fases da PA apresentadas por Martins (2006, p. 49):

- a) diagnóstico para identificar um problema na organização. Em um Estudo de Caso, uma discussão da proposta de trabalho do pesquisador;
- b) planejamento do estudo considerando as ações alternativas para resolver o problema;
- c) execução das ações planejadas com seleção de roteiros e estratégias;
- d) avaliação das consequências de cada ação; e
- e) aprendizagem específica e identificação dos ensinamentos da experiência, com retorno ao ponto de partida para evidenciar o conhecimento generalizável adquirido sobre o problema.

Thiollent (1997, p. 58), caracteriza as fases da pesquisa-ação como sendo: fase exploratória, fase de pesquisa aprofundada, fase de ação e fase de avaliação. O autor afirma que, no início da experiência, as fases ocorrem de formas seqüenciais, porém na prática, ocorre certa simultaneidade da pesquisa e da ação.

Thiollent (1997, p. 58-59) atenta ao fato que:

No decorrer da pesquisa-ação, ocorre um efeito de aprendizagem, às vezes concebido como conscientização. Os participantes e pesquisadores aprendem conjuntamente a identificar e resolver problemas dentro da situação em questão. A aprendizagem é difusa ao longo do processo e não é considerada como uma fase propriamente dita.

A técnica principal utilizada nesta pesquisa foi o estudo de caso único, ou seja, um estudo de caso foi realizado dentro de uma única organização do segmento, para resolução de um problema detectado. Segundo Contrandriopoulos (1997, p. 23), o estudo de caso único tem grande valor interno.

De acordo com Chaves e Coutinho (2002, p. 223), a partir de um estudo de caso, como o termo diz, examina-se o caso detalhadamente e profundamente no seu contexto natural, notando sua complexidade. O estudo de caso não é um método específico, mas sim uma maneira de organizar os dados preservando o caráter único do objeto em estudo.

Creswell apud Chaves e Coutinho (2002, p. 224), define estudo de caso como sendo “a exploração de um sistema limitado, no tempo e em profundidade, através de uma recolha de dados profunda envolvendo fontes múltiplas de informação ricas no contexto.”.

De acordo com Yin apud Carvalho (2006, p. 24): “um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”.

Guba e Lincoln apud Chaves e Coutinho (2002, p. 2005), mostram os seguintes objetivos para esta técnica: relatar ou registrar os fatos tal como sucederam; descrever situações ou fator; proporcionar conhecimento acerca do fenômeno estudado; e comprovar ou constatar efeitos e relações presentes no caso.

Um estudo de caso deve ser suficiente, ou seja, deve possuir as fronteiras entre o fenômeno e o que está sendo estudado claramente delimitado, evitando interpretações indevidas ou não contemplado pelo estudo. (MARTINS, 2006, p. 4)

Esta pesquisa teve foco no modo em que o procedimento de sinistro em casos de roubo e furto acontece dentro da Riesgo Consultoria e Corretora de Seguros Ltda.. Essa delimitação foi alcançada após conversas informais com os proprietários da empresa.

O momento da delimitação do tema é primordial para um bom desempenho do projeto. Segundo Azevedo (2001, p. 41), “um bom tema é aquele sobre o qual há fontes acessíveis e alcançáveis de consulta.”. O autor complementa afirmando que o tema deva estar num quadro metodológico ao alcance do pesquisador, e que a delimitação do tema deve definir claramente o campo do conhecimento a que pertence o assunto, bem como o lugar que ocupa no tempo e no espaço.

Após delimitar o tema da pesquisa, foram elaborados os objetivos, juntamente com o problema e a justificativa. A próxima etapa constituiu-se em buscar na literatura os conceitos pertinentes e relevantes para a realização do estudo de caso.

Depois do levantamento da literatura, deu-se início a coleta de dados sobre o procedimento. Esta coleta teve como instrumento, inicialmente a observação pessoal, que segundo Araújo (1985, p. 63), não pode ser considerado único instrumento de coleta de dados nos estudos organizacionais. O autor diz que, uma das vantagens deste instrumento é que se torna possível comparar a realidade com informações descritas em entrevistas e questionários. O autor cita como desvantagem do método o fato de que ele é demorado e pode ter ocorrência de impressões errôneas. Araújo (1985, p. 65) ainda recomenda que esta prática evite o caráter de inspeção, o observador deve adotar um comportamento mais flexível com perguntas simples e visitas marcadas com antecedência, além de agir de forma informal.

Segundo Martins (2006, p. 23-24), “as técnicas observacionais são procedimentos empíricos de natureza sensorial”. O autor complementa:

A observação, ao mesmo tempo em que permite a coleta de dados de situações, envolve a percepção sensorial do observador, distinguindo-se, enquanto prática científica, da observação da rotina diária. Pode-se afirmar

que o planejamento e execução dos trabalhos de campo de uma pesquisa orientada por um Estudo de Caso não podem desconsiderar a observação como uma das técnicas de coleta de dados e informações. Aliás, na maioria dos estudos dessa natureza tudo tem início com atentas observações sobre o caso que se pretende observar.

Lakatos *apud* Bervian e Cervo (2002, p. 27-28) classifica a observação de acordo com suas diferentes configurações. Dentro das classificações citadas pelo autor, a utilizada neste projeto foi a observação sistemática, também chamada de observação estruturada. O autor afirma que esta é “planejada ou controlada, tem como característica básica o planejamento prévio e a utilização de anotações.”.

Depois da observação, a próxima técnica que se utilizou, foram as entrevistas, que segundo Bervian e Cervo (2002, p. 46), não são apenas simples conversas, mas sim conversas orientadas por um objetivo definido. Os autores também dizem que as informações coletadas na entrevista devem ser registradas.

Para Webster *apud* Araújo (1985, p. 54), a entrevista tem como objetivo minimizar resistências e envolver os entrevistados proporcionando um maior grau de participação e discussão. Araújo complementa avaliando entrevista como o mais “poderoso instrumento de tomada de informação”.

Araújo (1985, p. 55) cita algumas vantagens da técnica, tais como:

- a) permite que o entrevistado faça críticas ou sugestões sobre seu trabalho;
- b) permite que o indivíduo que tenha dificuldade em expor seus pensamentos de forma escrita o faça verbalmente;
- c) possibilita ao entrevistador um conhecimento profundo sobre o assunto; e
- d) alcance de informações “guardadas” na memória;

Algumas recomendações são dadas pelo autor: estabelecer um roteiro prévio, abster-se de anotar em frente ao entrevistado questões que envolvam julgamento pessoal; abster-se de fazer críticas, procurar não interromper o entrevistado, familiaridade com o assunto, informalidade e objetividade.

A entrevista teve um questionário semi-estruturado como instrumento para o roteiro, de forma a auxiliar no andamento da aplicação da técnica e ajudar o não esquecimento de pontos importantes.

Martins (2006, p. 36) diz que o questionário é um importante e popular instrumento de coleta de dados. O autor diz que, normalmente os questionários são respondidos sem a presença do pesquisador, orem na prática de um estudo de caso, o questionário é aplicado pelo próprio pesquisador.

Segundo Gil *apud* Barbosa (2005, p. 32), referencial teórico, entrevistas não padronizadas e estudos de caso são características apresentadas por pesquisas exploratórias.

Outro instrumento que bastante utilizado ao longo do estudo de caso foram as anotações feitas pela autora deste durante as coletas de informações. Estudou-se ainda a possibilidade de usar um gravador durante as entrevistas, para evitar a perda de informações relevantes do processo, porém, a maioria das entrevistas foram conversas informais, e contaram com as anotações.

Após o processo de coleta de dados, realizou-se o mapeamento do fluxo informacional através do desenho de um fluxograma, feito pelo *software EDGE Diagrammer*. Este, depois de finalizado, passou pela aprovação dos proprietários da empresa. Não foi necessário cometer reparos, Então, se deu início a elaboração do manual. Depois de concluído, teve o mesmo processo de aprovação do fluxograma. Quando aprovado, foi impresso e distribuído para os colaboradores da corretora.

6 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A organização a ser estudada é a Riesgo Consultoria e Corretora de Seguros Ltda., que está localizada na Rua Santa Catarina, 65, conjunto 302-303, Torre A, Água Verde, Curitiba-PR.

A Riesgo Consultoria e Corretora de Seguros Ltda. atua em dois segmentos: como consultoria e corretora de seguros.

Como consultoria, é reconhecida por sua capacidade de identificação e análise de riscos, bem como pelo desenvolvimento de soluções criativas e inovadoras, que possibilitam à sua clientela decidir com maior segurança sobre a retenção e transferência de riscos, ou ainda, através da implantação de planos de prevenção de perdas e programas compreensivos de seguro ou utilizando métodos alternativos para financiamento de riscos.

Como corretora de seguros, atende a seus clientes através do desenvolvimento de produtos e serviços personalizados. A corretora procura estudar as necessidades individuais de cada cliente, desenvolvendo produtos diferenciados e sob medida, que respondam à demanda dos consumidores.

A organização conta com profissionais especializados e preparados para atender a consultas de preço, dar providências para obtenção de coberturas, realizar atendimento ágil e gerenciamento de apólices.

Atenta ao mercado segurador e à sua dinâmica, a corretora tem acompanhado e alimentado as mudanças que ocorreram neste período e, em muitos casos, sendo pioneira destas transformações.

A Riesgo oferece seus serviços como consultora e corretora de seguros nos seguintes ramos: automóveis, residenciais, empresariais, vida, previdência, saúde, hotéis e pousadas, bares e restaurantes, entre outros.

A Riesgo pode ser contatada através de seus telefones, que estão disponíveis na lista telefônica Editel e em seu site: www.riesgo.com.br. Além dos telefones disponíveis no site, pode-se obter também o e-mail para contato e informações de âmbito empresarial.

6.1 HISTÓRICO

A Riesgo tem 10 anos de experiência e possui uma carteira selecionada de clientes na área de pessoa jurídica e pessoas físicas. Atende a seus clientes através do desenvolvimento de produtos e serviços personalizados.

A organização foi fundada pelos proprietários Leandro e Michelle, após mais ou menos 8 anos de experiência na área, atuando junto a um renomado banco do país.

6.2 OBJETIVO GERAL

Certificar a corretora na ISO 9001 dentro de 3 (três) anos.

6.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Terminar a montagem da cultura organizacional,
- Manter seus funcionários sempre qualificados e atualizados no mercado;
- Manter a gestão documental e o sistema de informações atualizado e organizado;
- Elaborar manuais dos procedimentos básicos da empresa para casos de futuras contratações;
- Adequar-se as normas regulamentadoras da ISO 9001.

6.4 MISSÃO

Dar conhecimento ao nosso universo de clientes das melhores coberturas secundárias, que asseguram a reposição do patrimônio em caso de sinistro e

também tranquilidade e segurança das famílias nos casos de fatalidades com algum de seus membros.

6.5 META

Disponibilizar aos nossos clientes, serviços diferenciados em qualidade de atendimento, os melhores seguradores, prêmios adequados aos Capitais contratados, na melhor relação custo benefício, sempre com toda ética profissional.

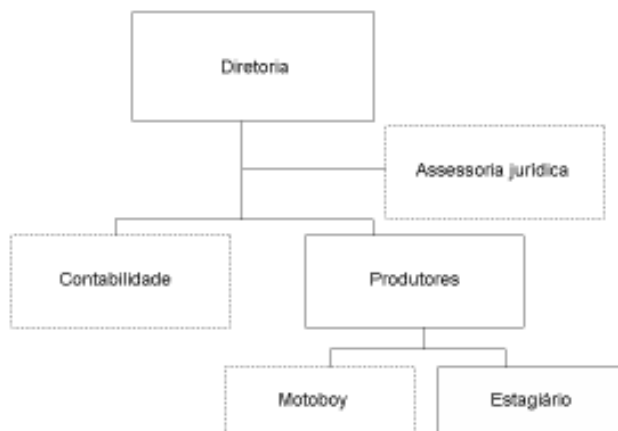
6.6 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A organização tem sua matriz em Curitiba – PR, possuindo produtores em Maringá e Guaratuba, e tendo clientes em demais estados no Brasil.

A empresa conta com, ao todo, 8 colaboradores, sendo 6 na matriz e 2 produtores.

6.6.1 Organograma

FIGURA 2- ORGANOGRAMA



Não foi adotado nenhum critério tradicional de departamentalização para construção deste organograma, apenas as pessoas ligadas a organização objeto de estudo

Fonte: a autora

A direção, formada pelos proprietários, gerencia a organização e toma conta das negociações de maior valor e de clientes mais antigos. Além disso, lidam com a venda de previdência. São os únicos que sabem o procedimento a ser tomado em qualquer caso de sinistro.

A assessoria é utilizada em casos que os clientes da corretora recebem ou entram com ações judiciais onde envolvam o seguro em si, ou quando a corretora precisa por ter recebido alguma ação.

A contabilidade, por sua vez, apesar de ser terceirizada, é quem responde pela empresa na área sempre. A corretora paga mensalmente um escritório contábil que cuida dos assuntos reativos a mesma.

Os produtores, nomenclatura utilizada no ramo para chamar os vendedores, cotam seguros no ramo de automóveis, vida, planos de saúde e nos ramos elementares (residenciais e empresariais), e conduzem as negociações que dizem respeito a tais cotações. Os produtores também estão à disposição para dar o suporte pós-venda do produto para seus usuários. Os produtores são os responsáveis pelas vendas da organização, são eles que produzem mais da metade dos seguros vendidos pela corretora.

O estagiário é responsável por gerenciar o sistema, alimentando-o com as informações referentes aos seus clientes, aos serviços contratados e andamento das negociações. Ele também digitaliza documentos como: apólices e documentos referentes a sinistros para mantê-los no sistema, facilitando a recuperação da informação. Além disso, o estagiário também auxilia nas cotações de seguros e esta iniciando a aprendizagem do processo de sinistro, baixa e repasse de comissão, para futura função. O estagiário também se encontra responsável para mapear os processos da organização e elaborar manuais de procedimentos para estes.

Por fim, o *motoboy* realiza serviços de entrega (como apólice aos clientes de Curitiba e região metropolitana, vai às companhias para protocolar propostas e receber apólices, etc.) e rotinas bancárias.

7 DEFINIÇÃO E MAPEAMENTO DO PROCESSO

Para definir as atividades envolvidas no processo de sinistro em caso de roubo ou furto, foram feitas observações e autora deste teve diversas conversas informais com os proprietários da corretora, que são os responsáveis pelo processo.

Após ter uma visão geral de como é realizado o processo, o mesmo foi colocado no papel em forma de redação, para melhor entendimento. Foram elaboradas 16 redações (vide apêndices), visando todos os tipos de situações que envolvem as decisões do processo, visto que estas possuem duas alternativas; sim e não. Essa forma foi escolhida para melhor visão do processo desmembrado, para então, mapeá-lo ou investigá-lo no fluxograma.

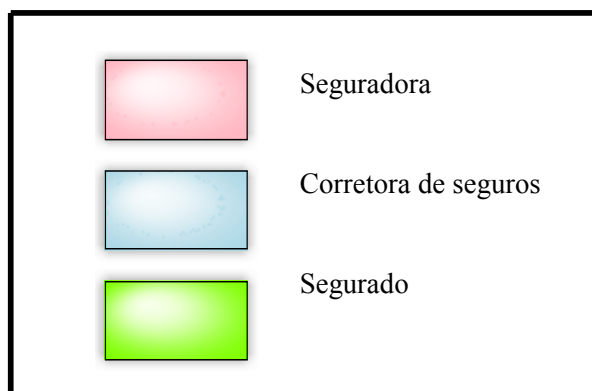
O desenho do fluxograma foi elaborado no *software EDGE Diagrammer*, que é especializado na elaboração de fluxogramas e diagramas. A representação gráfica foi feita com embasamento nas redações feitas anteriormente, que asseguraram que nenhum momento do processo passasse despercebido.

O fluxograma escolhido foi o parcial, também chamado de descritivo. Este foi escolhido por proporcionar uma visão mais ampla do processo, visto que envolve apenas três atributos, porém, bastante variáveis. O fluxograma vertical não foi utilizado porque durante o processo ocorrem momentos de decisão, e este não permite tal acontecimento. E o fluxograma global foi cogitado, porém quando se iniciou a elaboração do fluxograma neste modelo, foi notado que a visualização do processo ficaria complexa para pessoas não habituadas ao procedimento.

O fluxograma descritivo apresenta uma deficiência, por ele ser vertical, ele utiliza mais de uma folha A4, dificultando o manuseio. Neste trabalho, ele será apresentado com quebra de página, para seguir a normalização que é necessária. Porém no manual, ele será impresso em uma folha A2, para que possa ficar todo em apenas uma página, facilitando a visualização.

Segue a seguir a legenda de cores e de símbolos que foram utilizados no fluxograma.

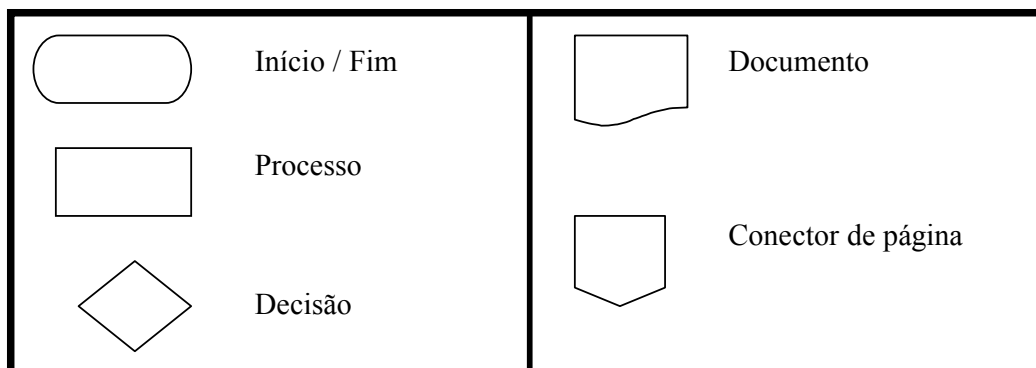
FIGURA 3 – LEGENDA DE CORES



Fonte: a autora

Para a elaboração da legenda de cores, não foram estabelecidos critérios para a escolha destas. Esta foi elaborada apenas para diferenciação dos sujeitos envolvidos no processo e para melhor leitura do fluxograma.

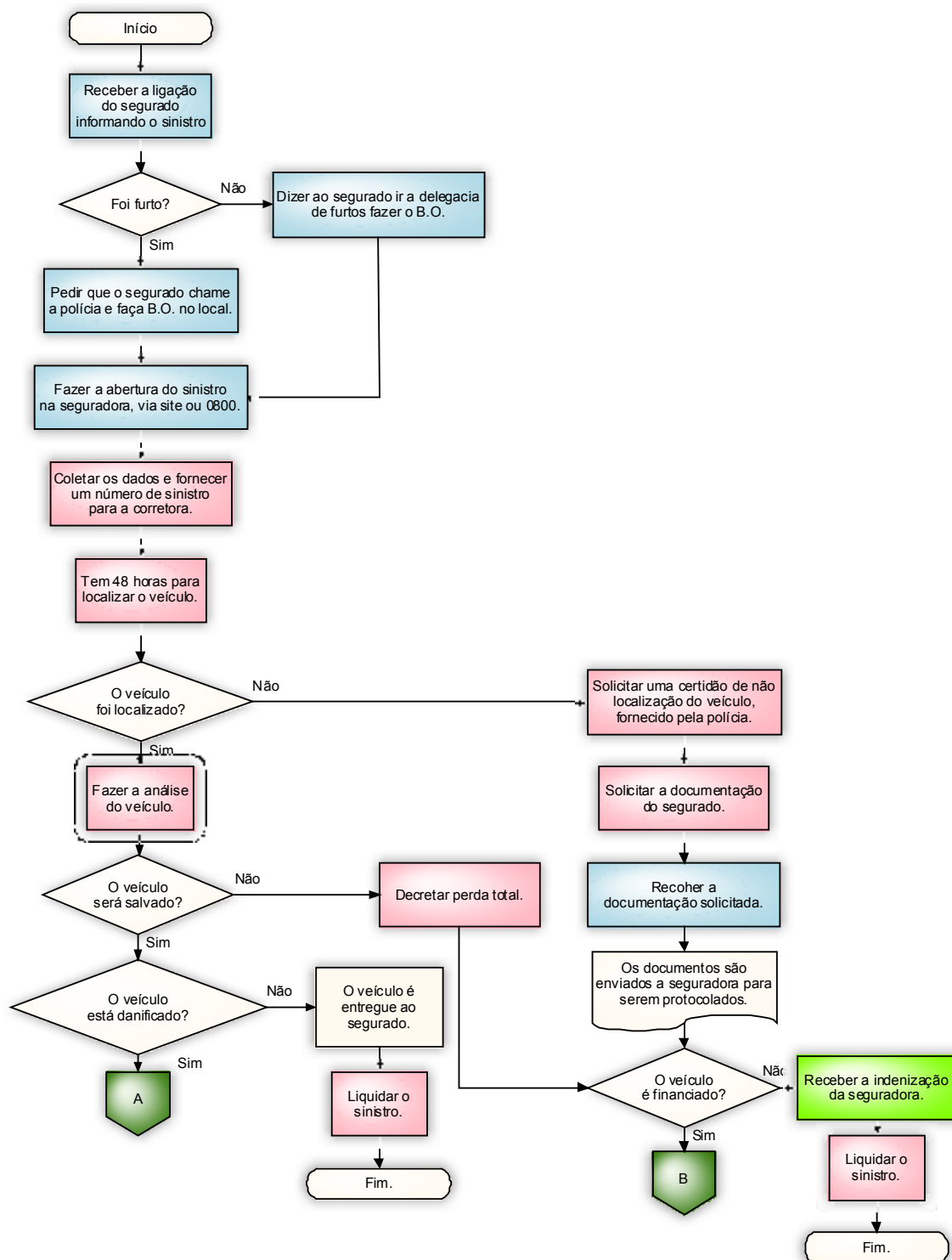
FIGURA 4 – LEGENDA DE SÍMBOLOS



Fonte: a autora

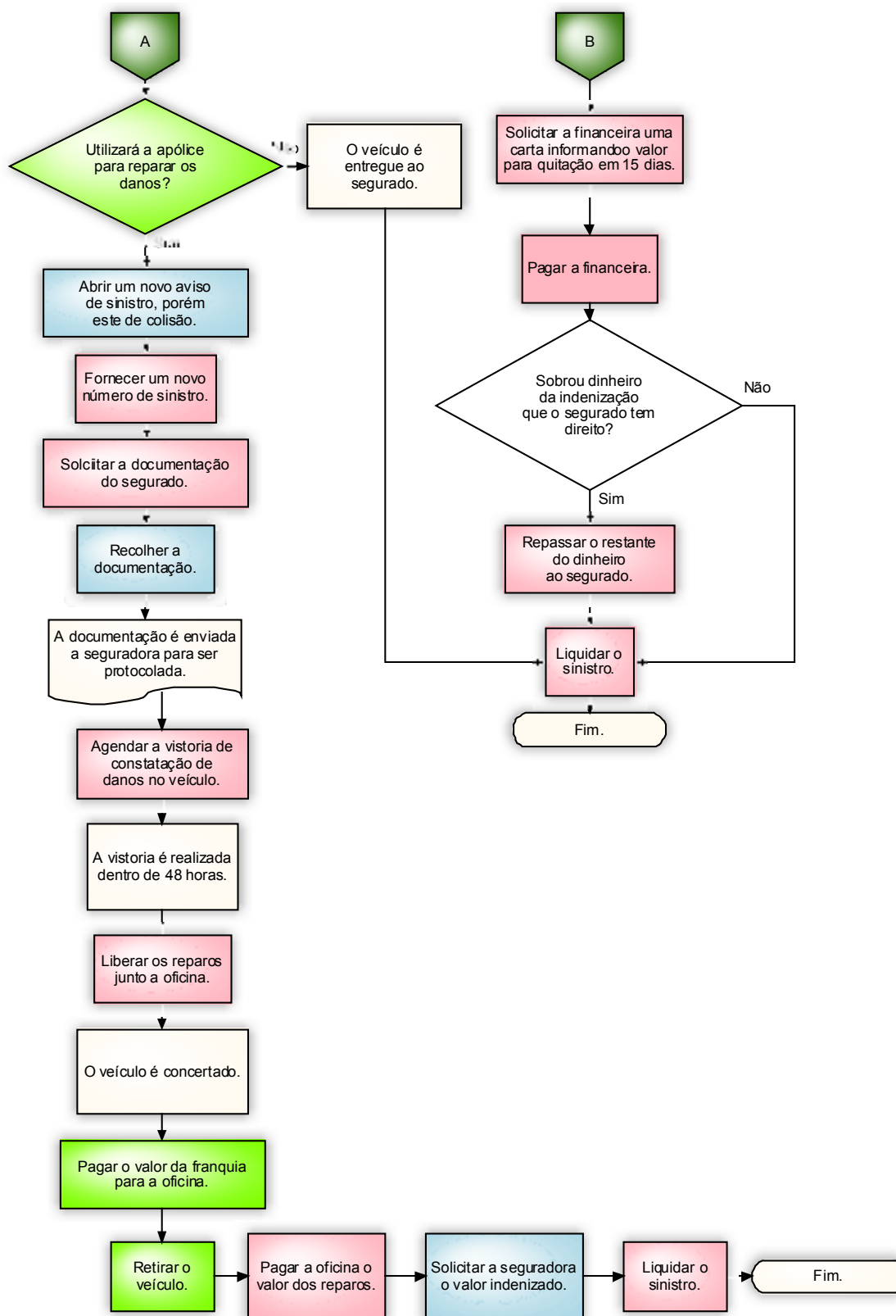
A legenda de símbolos é válida para conhecimento da simbologia utilizada. Esta foi extraída do item 4.3 deste projeto.

FIGURA 5- FLUXOGRAMA



Fonte: a autora

FIGURA 6- FLUXOGRAMA DO PROCESSO



Fonte: a autora

O fluxograma representado anteriormente é explicado no quadro a seguir, que descreve detalhadamente todas as atividades envolvidas no processo.

QUADRO 4- DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES

Descrição das atividades			
Atividade	Descrição	Informação	Sujeitos
Receber a ligação do segurado informando o sinistro	O segurado liga para a corretora e informa a atendente a ocorrência do sinistro.	A atendente pede a placa do veículo para pegar no sistema o número da apólice.	Segurado, corretora, atendente.
Foi furto?	A atendente pergunta ao segurado se foi furto ou roubo.	A atendente anota a informação passada pelo segurado.	Segurado, atendente
Dizer ao segurado ir à delegacia de furtos fazer o B.O.	A atendente solicita que o segurado vá até a delegacia de furtos para que seja feito o B.O.	Em caso de roubo.	Atendente, segurado
Pedir que o segurado chame a polícia e faça B.O. no local.	A atendente pede que o segurado acione a polícia para o B.O. ser feito no local.	Em caso de furto.	Atendente, segurado, polícia.
Fazer a abertura do sinistro na seguradora via site ou 0800.	A atendente faz a abertura do sinistro na seguradora.	As informações da ocorrência, do veículo e o número da apólice são fornecidas para a abertura do sinistro.	Atendente, seguradora
Coletar os dados e fornecer um número de sinistro para a corretora.	A seguradora coleta os dados necessários e fornece um número referente ao processo de sinistro para a corretora.	O número do sinistro fornecido serve para o acompanhamento do caso.	Seguradora, corretora.

Atividade	Descrição	Informação	Sujeitos
Tem 48 horas para localizar o veículo.	A seguradora tem um prazo máximo de 48 horas para localizar o veículo.	A seguradora, neste caso, conta com o auxílio da polícia.	Seguradora, polícia.
Veículo localizado?	A seguradora resolve o sinistro a partir de o veículo ter sido ou não localizado.		Seguradora, polícia.
Solicitar uma certidão de não localização do veículo, fornecido pela polícia.	A seguradora pede que a corretora envie a certidão de não localização do veículo.	Em caso de não localização do veículo. A corretora, por sua vez, solicita que o segurado vá até a delegacia para retirar o documento.	Seguradora, corretora, segurado, polícia.
Solicitar a documentação do segurado.	A seguradora solicita que a corretora recolha a documentação do segurado para que possa ser dada entrada na indenização.	A corretora faz a solicitação da documentação ao segurado. Os documentos básicos são cópias do documento do veículo; carteira de habilitação do condutor;;CPF e RG do segurado; comprovante de residência; licenciamento, IPVA, seguro obrigatório e multas (se houver) quitados; chaves do veículo.	Seguradora, corretora, segurado.

Atividade	Descrição	Informação	Sujeitos
Recolher a documentação solicitada.	A corretora recolhe os documentos solicitados pela seguradora.	Os documentos são: cópia do documento do veículo, cópia da carteira de motorista do segurado, cópia do B.O.	Corretora, segurado.
Os documentos são enviados para a seguradora para serem protocolados.	A corretora envia a documentação e a certidão para a seguradora para serem protocolados.	São enviadas duas vias, uma que fica na seguradora e outra que volta para a corretora, para serem digitalizados e ficarem arquivados.	Seguradora, corretora.
Fazer a análise do veículo.	A seguradora analisa o estado que o veículo se encontra.	Em caso de veículo localizado.	Seguradora.
O veículo será salvo?	A seguradora decide se deve ou não salvar o veículo a partir da análise de seu estado.		Seguradora.
Decretar perda total.	A seguradora decreta perda total ao veículo quando ele possui muitas avarias.	Em caso de veículo não salvo.	Seguradora.
O veículo é financiado?	A seguradora questiona a corretora se o veículo segurado é ou não financiado.	Em caso de perda total.	Seguradora, corretora.
Receber a indenização da seguradora.	O segurado recebe o valor da indenização da seguradora.	Em caso de veículo não financiado.	Segurado, seguradora.
Liquidar o sinistro.	A seguradora encerra o processo.	O número do sinistro é liquidado.	Seguradora.

Atividade	Descrição	Informação	Sujeitos
Solicitar a financeira uma carta informando o valor para quitação em 15 dias.	A seguradora solicita a financeira uma carta que informe o valor de quitação da dívida dentro de um prazo de 15 dias.	Em caso de veículo financiado.	Seguradora, financeira.
Pagar à financeira.	A seguradora quita o valor que o segurado ainda tinha financiado.		Seguradora, financeira.
Sobrou dinheiro da indenização que o segurado tem direito?	Após quitar à financeira, a seguradora deve verificar se sobrou algum valor da indenização que cabe ao segurado.		Seguradora.
Repassar o restante do dinheiro ao segurado.	A seguradora repassa o valor que sobrou da quitação da dívida com a financeira ao segurado.	No caso de ainda haver um valor que o segurado tenha direito.	Seguradora, segurado.
O veículo esta danificado?	Quando o veículo é encontrado e será salvado, a segurado faz uma análise para verificar se ele possui danos.	Em caso de veículo salvado.	Seguradora.
O veículo é entregue ao segurado.	Se o veículo não estiver danificado, ele a seguradora o entrega ao segurado.	Em casos de veículo não danificado.	Seguradora, segurado.

Atividade	Descrição	Informação	Sujeitos
Utilizar a apólice para reparar os danos?	Quando o veículo está danificado, é feito um orçamento para verificar se os reparos serão superiores ao valor da franquia.	Em caso de veículo danificado.	Seguradora.
Abrir um novo aviso de sinistro, porém este de colisão.	A corretora faz um novo aviso de sinistro na seguradora, só que este é caracterizado como sinistro de colisão, para que os danos sejam reparados.	Em caso de uso da apólice.	Corretora, seguradora.
Fornecer um novo número de sinistro.	A seguradora fornece um novo número de sinistro para a corretora.		Seguradora, corretora.
Agendar a vistoria de constatação de danos no veículo.	A corretora agenda a vistoria junto à seguradora, para constatar os danos causados		Corretora, seguradora.
A vistoria é realizada dentro de 48 horas.	A empresa vistoriadora tem um prazo máximo de 48 horas para realizar a vistoria.		Vistoriadora.
Liberar os reparos junto à oficina.	A seguradora faz a liberação dos reparos e comunica a oficina.		Seguradora, oficina.
O veículo é concertado.	A oficina repara os danos causados no veículo.		Oficina.

Atividade	Descrição	Informação	Sujeitos
Pagar o valor da franquia para a oficina.	O segurado paga o valor referente à franquia do veículo para a oficina.	O valor é repassado para a seguradora.	Segurado, oficina, seguradora.
Retirar o veículo.	O segurado vai até a oficina retirar seu veículo após pronto.		Segurado.
Pagar a oficina o valor dos reparos.	A seguradora quita o orçamento da oficina.		Seguradora, oficina.
Solicitar a seguradora o valor indenizado.	A corretora se informa do valor final que foi pago a oficina.	Esta informação é cadastrada junto ao processo.	Corretora, seguradora.

Fonte: a autora

8 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Um fluxo informacional especificado dentro de uma organização auxilia e facilita os processos desenvolvidos dentro da instituição, evitando desencontros e dúvidas desnecessárias por falta de informações, além de simplificar o sistema, como visto no tópico 4.2 deste trabalho.

Contudo, para se desenhar um fluxograma de modo que fique agradável e de fácil entendimento, foi necessário seguir o roteiro para elaboração proposto por Cury (2000, p. 322), e obter as informações básicas citadas por Oliveira (2002, p. 259), ambos citados no referencial teórico.

Este projeto seguiu as cinco fases da pesquisa-ação, propostas por Martins (2006, p. 49). Primeiramente foi elaborado o diagnóstico para identificar o problema na organização. Logo depois, foi planejado o estudo considerando as ações alternativas para resolver o problema. Então se deu início a execução das ações planejadas. Depois de executadas, as ações foram avaliadas. Finalmente houve a aprendizagem específica e identificação dos ensinamentos da experiência, com retorno ao ponto de partida para evidenciar o conhecimento generalizável adquirido sobre o problema.

Durante a pesquisa, pode se observar que, o processo de sinistro dentro da corretora é formal, mesmo não possuindo um pré-planejamento escrito. O processo é metódico e simples, porém podendo ter algumas complexidades em seu decorrer.

O fluxo informacional do processo é feito entre corretora, seguradora e segurado, tendo alguns trâmites com a oficina, financiadora e polícia. Porém, os três primeiros envolvidos devem estar sempre se comunicando, para evitar atrasos no processo e desencontros de informações.

O processo possui vários pontos de decisão, que como visto no item 4.1.1, para uma tomada de decisão eficaz, é necessário ter conhecimento sobre a situação e o ambiente em que se está inserido, além disso, o tomador de decisão deve possuir uma racionalidade objetiva. Os processos de decisões que se encontram durante todo o trâmite do sinistro é similar com o modelo Racional apresentado por Choo, no tópico 4.1.1 deste trabalho.

O desenho do fluxograma teve a intenção de ser o mais fiel à realidade possível, para que pudessem ser detectados possíveis erros no processo e então corrigidos antes da elaboração do manual. Durante o teste, realizado em outubro do ano corrente, não foram detectados erros, o que deu início a confecção do manual. Este, por sua vez, tem como objetivo disseminar a informação, facilitar sua recuperação e representar um instrumento efetivo de consulta, orientação e treinamento na empresa, conforme citado por Oliveira (2002, p. 399).

O manual de procedimentos elaborado visou à facilidade de efetivar o procedimento na organização e de treinamentos de futuros novos colaboradores na organização, como citado por Oliveira no tópico 4.3 deste projeto. Durante a elaboração deste, a autora preocupou-se com a desvantagem citada por Oliveira no mesmo tópico acima, que diz que quando muito sintéticos, tornam-se pouco úteis, e quando muito detalhado, tornam-se obsoletos. Além disso, o grande objetivo da manualização foi organizar e sistematizar as informações de modo que possam proporcionar a execução uniforme do processo, conforme dito por Cury (2000, p. 420). E para finalizar, o manual ainda conta com o fluxograma do processo, que é um gráfico representativo importante para a compreensão do mesmo, de acordo com Oliveira (2002, p. 404).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao verificar a literatura pertinente sobre Sociedade da Informação, observamos que no topo de todas as ondas econômicas encontra-se a informação, contudo, com a demanda das tecnologias informacionais a informação está como uma variável imperadora.

A organização e sistematização das informações é um fator de sobrevivência das instituições na atualidade. Em corretora de seguros, que foi o objeto desta pesquisa, notou-se que a tomada de decisão está plenamente ligada à organização das informações, de modo a objetivar a redução da incerteza.

O método utilizado de pesquisa-ação, proposto por Thiollent, apresentou-se adequado na resolução da problemática, já que é um método intervencionista e a problemática em mapear o processo informacional de sinistro nos casos de roubo e furto, processo este escolhido de acordo com a demanda apresentada pelo objeto de estudo, ou seja, a Riesgo Consultoria e Corretora de Seguros Ltda.

O método proposto nos permite fazer uma breve análise entre os objetivos propostos da pesquisa e o cronograma que foi levado em consideração para a execução do projeto.

O objetivo geral era: “Propor a elaboração de um manual de procedimento nos casos de roubo e furto, com e sem P.T., com base nos conceitos teóricos de gestão da informação em relação a fluxo”. Para alcançá-lo foi necessário passar por cada etapa da pesquisa, que foram caracterizadas pelos objetivos específicos.

O primeiro objetivo específico - analisar e mapear os passos do procedimento com destaque para as variáveis intervenientes - foi atendido a partir de observações feitas pela autora em momentos em que os proprietários da organização exerciam as atividades do processo. A partir deste entrou-se no segundo objetivo específico, que era identificar os fluxos informacionais do processo. Para este, entrevistas e conversas informais com os proprietários e colaboradores de diversas seguradoras foram o subsídio para atender o terceiro objetivo específico.

Após a conclusão do segundo objetivo, deu-se início ao terceiro: levantar os conceitos mapas sobre fluxos e manuais informacionais. Para alcançá-lo, a autora buscou na literatura os conceitos pertinentes para embasar a pesquisa e o projeto.

O quarto objetivo específico foi a elaboração do fluxograma do processo principal. O fluxograma foi elaborado no *software EDGE Diagrammer* depois de concluídos os objetivos citados anteriormente. Após a conclusão do fluxograma, foi iniciado o quinto objetivo - elaborar quadro explicativo das atividades do fluxo. Este feito após a aprovação do fluxograma, para melhor detalhar as atividades do processo.

O último objetivo proposto - se necessário, propor melhorias para o processo – não teve necessidade propor melhorias no processo estudado, de sinistro em caso de roubo e furto. Porém, novas demandas foram apresentadas e, para estas sim, são feitas sugestões abaixo.

Durante a elaboração do processo notou-se a existência de outras demandas a serem atendidas dentro da empresa objeto de estudo - como dito anteriormente - que necessitam ter suas informações organizadas e sistematizadas para que possa obter a melhoria contínua. Dentre as demandas detectadas podemos citar os demais processos de sinistro (em casos de colisão com e sem terceiro e com e sem P.T.), o processo de cotação de seguros, que é feito em 10 seguradoras (cada uma possui um procedimento diferente), os processos envolvidos na área de venda de planos de saúde (uma área que cresceu dentro da corretora nos últimos 6 meses, devido a grande procura dos clientes) e os processos administrativos rotineiros, como o envio de comunicados internos.

Com base nas demandas detectadas apresenta-se como sugestão a continuidade deste projeto nos demais processos de sinistro, nos procedimentos de cotação e na área de venda de planos de saúde, a fim de proporcionar a empresa informações organizadas e bem dispostas. Para os processos administrativos, sugere-se que seja elaborado um meio formal para realização dos procedimentos de rotina, para que possam ficar cadastrados na organização para possíveis consultas .

Ao final da pesquisa, constata-se a real necessidade de informações organizadas para a melhoria dos procedimentos. O processo estudado envolve mais de um sujeito, necessitando que a pessoa que esta a frente da ação possua informações corretas, agilizando o procedimento e trazendo satisfação do cliente.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, L. C. G. **Organização e Métodos**: integrando comportamento, estrutura estratégia e tecnologia. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1985.

AZEVEDO, I. B. **O Prazer da Produção Científica**: diretrizes para a elaboração de trabalhos acadêmicos. 10 ed. rev. São Paulo: Hagnos, 2001.

BALLESTRO-ALVAREZ, M. E. **Manual de Organização, Sistema e Métodos**: abordagem teórica e prática da engenharia da informação. São Paulo: Atlas, 1997.

BARBOSA, B. N. **A Gestão do Conhecimento Aplicada a Projetos**: proposta metodológica. Curitiba, 2005, 125 f. Monografia apresentada ao curso de Gestão da Informação da Universidade Federal do Paraná.

BERVIAN, P. A.; CERVO, A. L. **Metodologia Científica**. 5 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002

CARVALHO, S. M. de. **Mapeamento dos Fluxos Informacionais e de Comunicação da Empresa SMC Cinemas – Curitiba**. Curitiba, 2006, 200 f.. Monografia apresentada ao curso de Gestão da Informação na Universidade Federal do Paraná.

CAVALCANTI, M.; GOMES, E.; PEREIRA, A. **Gestão de Empresas na Sociedade do Conhecimento**: um roteiro para a ação. 7 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

CHAVES, J. COUTINHO, C. **O Estudo de Caso na Investigação em Tecnologia Educativa em Portugal**. Revista Portuguesa de Educação, p. 221-244. Universidade do Minto: 2002.

CHOO, C. W. **A Organização do Conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac, 2003.

CONTRANDRIOPOULOS, A.P. et al. **Saber preparar uma pesquisa**. 2ª. Ed, São Paulo: Hucitec, 1997.

CURY, A. **Organização e Métodos**: uma visão holística. 7 ed. rev. São Paulo: Atlas, 2000.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da Informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

Fundação Escola Nacional de Seguros. **Legislação e Organização Profissional**. Rio de Janeiro: FUNENSEG, 2002.

Fundação Escola Nacional de Seguros. **Teoria Geral do Seguro I**. Rio de Janeiro: FUNENSEG, 2002.

HOLLENBECK, J. R.; WAGNER III, J. A. **Comportamento Organizacional: criando vantagem competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2002.

MARCH, J.; SIMON, H. **Teoria das Organizações**. 5. ed. Rio de Janeiro: Ed. da Fundação Getulio Vargas, 1981.

MARTINS, G. de ANDRADE. **Estudo de Caso: uma estratégia de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2006.

MEGGINSON, L. MOSLEY, D. PIETRI, P. **Administração: conceitos e aplicações**. São Paulo: Editora Harbra, 1998.

OLIVEIRA, D. de P. R. de. **Sistemas, Organização e Métodos: uma abordagem gerencial**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

OLIVEIRA, D. de P. R. de. **Sistemas, Organização e Métodos: uma abordagem gerencial**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

ROBBINS, S. P. **Administração: mudanças e perspectivas**. São Paulo: Saraiva, 2000.

SIMCSIK, T. **OMIS: organização, métodos, informação e sistemas**. São Paulo: Makron Books, 1992.

Superintendência de Seguros Privados. Disponível em: <<http://www.susep.gov.br>>. Acesso em: 29 de abril de 2008.

TARAPANOFF, K. **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2001.

THIOLLENT, M. **Pesquisa-Ação nas Organizações**. São Paulo: Atlas, 1997.

APÊNDICES

APÊNDICES

APÊNDICE 1.....	49
APÊNDICE 2.....	50
APÊNDICE 3.....	51
APÊNDICE 4.....	52
APÊNDICE 5.....	53
APÊNDICE 6.....	54
APÊNDICE 7.....	55
APÊNDICE 8.....	57
APÊNDICE 9.....	58
APÊNDICE 10.....	59
APÊNDICE 11.....	60
APÊNDICE 12.....	61
APÊNDICE 13.....	62
APÊNDICE 14.....	63
APÊNDICE 15.....	64
APÊNDICE 16.....	66

APÊNDICE 1 - CASO DE FURTO- VEÍCULO NÃO LOCALIZADO- VEÍCULO FINANCIADO-RESTA DINHEIRO AO SEGURADO

- A corretora recebe a ligação do segurado informando o roubo/furto do veículo;
- A corretora procura saber se foi furto. Sim? Não? **SIM**
- A corretora diz para o segurado chamar a polícia e fazer o B.O. no local.
- A corretora faz a abertura do sinistro na seguradora via site ou via 0800;
- Após a companhia colher todos os dados, fornece a corretora um número de sinistro;
- A companhia de seguros tem 48 horas para localizar o veículo. O veículo foi localizado? **NÃO**
- A seguradora solicita uma certidão de não localização do veículo fornecida pela polícia;
- A seguradora solicita a documentação do segurado;
- A certidão e os documentos são protocolados na companhia
- A seguradora verifica se o veículo é financiado. Sim? Não? **SIM**
- A seguradora solicita a financeira uma carta informando o saldo devedor e o valor para a quitação em 15 dias;
- A seguradora paga a financeira.
- Sobrou dinheiro da indenização que o segurado tem direito? Sim? Não? **SIM**
- O dinheiro restante é repassado ao segurado
- O sinistro é liquidado.

APÊNDICE 2 - CASO DE FURTO- VEÍCULO NÃO LOCALIZADO- VEÍCULO FINANCIADO-NÃO RESTA DINHEIRO AO SEGURADO

- A corretora recebe a ligação do segurado informando o roubo/furto do veículo;
- A corretora procura saber se foi furto. Sim? Não? **SIM**
- A corretora diz para o segurado chamar a polícia e fazer o B.O. no local.
- A corretora faz a abertura do sinistro na seguradora via site ou via 0800;
- Após a companhia colher todos os dados, fornece a corretora um número de sinistro;
- A companhia de seguros tem 48 horas para localizar o veículo. O veículo foi localizado? **NÃO**
- A seguradora solicita uma certidão de não localização do veículo fornecida pela polícia;
- A seguradora solicita a documentação do segurado;
- A certidão e os documentos são protocolados na companhia
- A seguradora verifica se o veículo é financiado. Sim? Não? **SIM**
- A seguradora solicita a financeira uma carta informando o saldo devedor e o valor para a quitação em 15 dias;
- A seguradora paga a financeira.
- Sobrou dinheiro da indenização que o segurado tem direito? Sim? Não? **NÃO**
- A seguradora paga o valor integral da indenização que o segurado tem direito para a financeira.
- O seguro é liquidado.

APÊNDICE 3 - CASO DE FURTO- VEÍCULO LOCALIZADO- P.T.- VEÍCULO FINANCIADO- RESTA DINHEIRO AO SEGURADO

- A corretora recebe a ligação do segurado informando o roubo/furto do veículo;
- A corretora procura saber se foi furto. Sim? Não? **SIM**
- A corretora diz para o segurado chamar a polícia e fazer o B.O. no local.
- A corretora faz a abertura do sinistro na seguradora via site ou via 0800;
- Após a companhia colher todos os dados, fornece a corretora um número de sinistro;
- A companhia de seguros tem 48 horas para localizar o veículo. O veículo foi localizado? **SIM**
- A seguradora fará uma análise do estado do veículo.
- A seguradora irá salvar o veículo? Sim? Não? **NÃO**
- A seguradora dá o veículo como P.T.;
- A seguradora verifica se o veículo é financiado. Sim? Não? **SIM**
- A seguradora solicita a financeira uma carta informando o saldo devedor e o valor para a quitação em 15 dias;
- A seguradora paga a financeira.
- Sobrou dinheiro da indenização que o segurado tem direito? Sim? Não? **SIM**
- O dinheiro restante é repassado ao segurado
- O sinistro é liquidado.

APÊNDICE 4 - CASO DE FURTO- VEÍCULO LOCALIZADO- PR-VEÍCULO FINANCIADO- NÃO RESTA DINHEIRO AO SEGURADO

- A corretora recebe a ligação do segurado informando o roubo/furto do veículo;
- A corretora procura saber se foi furto. Sim? Não? **SIM**
- A corretora diz para o segurado chamar a polícia e fazer o B.O. no local.
- A corretora faz a abertura do sinistro na seguradora via site ou via 0800;
- Após a companhia colher todos os dados, fornece a corretora um número de sinistro;
- A companhia de seguros tem 48 horas para localizar o veículo. O veículo foi localizado? **SIM**
- A seguradora fará uma análise do estado do veículo.
- A seguradora irá salvar o veículo? Sim? Não? **NÃO**
- A seguradora dá o veículo como P.T.;
- A seguradora verifica se o veículo é financiado. Sim? Não? **SIM**
- A seguradora solicita a financeira uma carta informando o saldo devedor e o valor para a quitação em 15 dias;
- A seguradora paga a financeira.
- Sobrou dinheiro da indenização que o segurado tem direito? Sim? Não? **NÃO**
- A seguradora paga o valor integral da indenização que o segurado tem direito para a financeira.
- O seguro é liquidado.

APÊNDICE 5 - CASO DE FURTO- VEÍCULO LOCALIZADO- VEÍCULO SALVADO- VEÍCULO NÃO DANIFICADO

- A corretora recebe a ligação do segurado informando o roubo/furto do veículo;
- A corretora procura saber se foi furto. Sim? Não? **SIM**
- A corretora diz para o segurado chamar a polícia e fazer o B.O. no local.
- A corretora faz a abertura do sinistro na seguradora via site ou via 0800;
- Após a companhia colher todos os dados, fornece a corretora um número de sinistro;
- A companhia de seguros tem 48 horas para localizar o veículo. O veículo foi localizado? **SIM**
- A seguradora fará uma análise do estado do veículo.
- A seguradora irá salvar o veículo? Sim? Não? **SIM**
- O veículo está danificado? Sim? Não? **NÃO**
- O veículo é entregue ao segurado;
- O sinistro é liquidado.

APÊNDICE 6 - CASO DE FURTO- VEÍCULO LOCALIZADO- VEÍCULO SALVADO- VEÍCULO DANIFICADO- NÃO UTILIZARÁ A APÓLICE

- A corretora recebe a ligação do segurado informando o roubo/furto do veículo;
- A corretora procura saber se foi furto. Sim? Não? **SIM**
- A corretora diz para o segurado chamar a polícia e fazer o B.O. no local.
- A corretora faz a abertura do sinistro na seguradora via site ou via 0800;
- Após a companhia colher todos os dados, fornece a corretora um número de sinistro;
- A companhia de seguros tem 48 horas para localizar o veículo. O veículo foi localizado? **SIM**
- A seguradora fará uma análise do estado do veículo.
- A seguradora irá salvar o veículo? Sim? Não? **SIM**
- O veículo está danificado? Sim? Não? **SIM**
- O segurado irá acionar a companhia seguradora para reparar os danos do veículo? Sim? Não? **NÃO**
- O veículo é entregue ao segurado;
- O sinistro é liquidado.

APÊNDICE 7 - CASO DE FURTO- VEÍCULO LOCALIZADO- VEÍCULO SALVADO- VEÍCULO DANIFICADO- UTILIZARÁ A APÓLICE

- A corretora recebe a ligação do segurado informando o roubo/furto do veículo;
- A corretora procura saber se foi furto. **SIM**
- A corretora pergunta se alguém está ferido. Se sim, se informa se já foi acionado uma ambulância, se não, é acionada, se sim, continua o processo.
- A corretora diz para o segurado chamar a polícia e fazer o B.O. no local.
- A corretora faz a abertura do sinistro na seguradora via site ou via 0800;
- Após a companhia colher todos os dados, fornece a corretora um número de sinistro;
- A companhia de seguros tem 48 horas para localizar o veículo. O veículo foi localizado? **SIM**
- A seguradora fará uma análise do estado do veículo.
- A seguradora irá salvar o veículo? **SIM**
- O veículo está danificado? **SIM**
- O segurado irá acionar a companhia seguradora para reparar os danos do veículo? **SIM**
- A corretora abre um novo aviso de sinistro, porém, de colisão.
- A seguradora fornece um novo número de sinistro;
- A seguradora solicita documentação do segurado;
- A corretora colhe a documentação;
- A documentação é protocolada na companhia;
- A corretora agenda uma vistoria de constatação de danos no veículo.
- Em 48 horas é realizada a vistoria;
- A companhia de seguros libera os reparos do veículo junto à oficina;
- O segurado paga o valor da franquia para a companhia de seguros;
- O veículo é concertado;

- O segurado retira o veículo;
- A seguradora paga a oficina o valor dos reparos;
- A corretora solicita s seguradora o valor indenizado para registrar no processo e o sinistro é liquidado.

APÊNDICE 8 - CASO DE FURTO- VEÍCULO NÃO LOCALIZADO- VEÍCULO NÃO FINANCIADO

- A corretora recebe a ligação do segurado informando o roubo/furto do veículo;
- A corretora procura saber se foi furto. Sim? Não? **SIM**
- A corretora diz para o segurado chamar a polícia e fazer o B.O. no local.
- A corretora faz a abertura do sinistro na seguradora via site ou via 0800;
- Após a companhia colher todos os dados, fornece a corretora um número de sinistro;
- A companhia de seguros tem 48 horas para localizar o veículo. O veículo foi localizado? **NÃO**
- A seguradora solicita uma certidão de não localização do veículo fornecida pela polícia;
- A seguradora solicita a documentação do segurado;
- A certidão e os documentos são protocolados na companhia
- A seguradora verifica se o veículo é financiado. Sim? Não? **NÃO**
- O segurado recebe a indenização da seguradora.
- O seguro é liquidado.

APÊNDICE 9 - CASO DE ROUBO- VEÍCULO NÃO LOCALIZADO- VEÍCULO FINANCIADO- RESTA DINHEIRO AO SEGURADO

- A corretora recebe a ligação do segurado informando o roubo/furto do veículo;
- A corretora procura saber se foi furto. Sim? Não? **NÃO**
- A corretora diz para o segurado ir até a delegacia de furtos para fazer o B.O.;
- A corretora faz a abertura do sinistro na seguradora via site ou via 0800;
- Após a companhia colher todos os dados, fornece a corretora um número de sinistro;
- A companhia de seguros tem 48 horas para localizar o veículo. O veículo foi localizado? **NÃO**
- A seguradora solicita uma certidão de não localização do veículo fornecida pela polícia;
- A seguradora solicita a documentação do segurado;
- A certidão e os documentos são protocolados na companhia
- A seguradora verifica se o veículo é financiado. Sim? Não? **SIM**
- A seguradora solicita a financeira uma carta informando o saldo devedor e o valor para a quitação em 15 dias;
- A seguradora paga a financeira.
- Sobrou dinheiro da indenização que o segurado tem direito? Sim? Não? **SIM**
- O dinheiro restante é repassado ao segurado
- O sinistro é liquidado.

APÊNDICE 10 - CASO DE ROUBO- VEÍCULO NÃO LOCALIZADO- VEÍCULO FINANCIADO- NÃO RESTA DINHEIRO AO SEGURADO

- A corretora recebe a ligação do segurado informando o roubo/furto do veículo;
- A corretora procura saber se foi furto. Sim? Não? **NÃO**
- A corretora diz para o segurado ir até a delegacia de furtos para fazer o B.O.;
- A corretora faz a abertura do sinistro na seguradora via site ou via 0800;
- Após a companhia colher todos os dados, fornece a corretora um número de sinistro;
- A companhia de seguros tem 48 horas para localizar o veículo. O veículo foi localizado? **NÃO**
- A seguradora solicita uma certidão de não localização do veículo fornecida pela polícia;
- A seguradora solicita a documentação do segurado;
- A certidão e os documentos são protocolados na companhia
- A seguradora verifica se o veículo é financiado. Sim? Não? **SIM**
- A seguradora solicita a financeira uma carta informando o saldo devedor e o valor para a quitação em 15 dias;
- A seguradora paga a financeira.
- Sobrou dinheiro da indenização que o segurado tem direito? Sim? Não? **NÃO**
- A seguradora paga o valor integral da indenização que o segurado tem direito para a financeira.
- O seguro é liquidado.

APÊNDICE 11 - CASO DE ROUBO- VEÍCULO LOCALIZADO-VEÍCULO P.T.- VEÍCULO FINANCIADO- NÃO RESTA DINHEIRO AO SEGURADO

- A corretora recebe a ligação do segurado informando o roubo/furto do veículo;
- A corretora procura saber se foi furto. Sim? Não? **NÃO**
- A corretora diz para o segurado ir até a delegacia de furtos para fazer o B.O.;
- A corretora faz a abertura do sinistro na seguradora via site ou via 0800;
- Após a companhia colher todos os dados, fornece a corretora um número de sinistro;
- A companhia de seguros tem 48 horas para localizar o veículo. O veículo foi localizado? **SIM**
- A seguradora fará uma análise do estado do veículo.
- A seguradora irá salvar o veículo? Sim? Não? **NÃO**
- A seguradora dá o veículo como P.T.;
- A seguradora verifica se o veículo é financiado. Sim? Não? **SIM**
- A seguradora solicita a financeira uma carta informando o saldo devedor e o valor para a quitação em 15 dias;
- A seguradora paga a financeira.
- Sobrou dinheiro da indenização que o segurado tem direito? Sim? Não? **NÃO**
- A seguradora paga o valor integral da indenização que o segurado tem direito para a financeira.
- O seguro é liquidado.

APÊNDICE 12 - CASO DE ROUBO- VEÍCULO LOCALIZADO- VEÍCULO P.T.- VEÍCULO FINANCIADO- RESTA DINHEIRO AO SEGURADO

- A corretora recebe a ligação do segurado informando o roubo/furto do veículo;
- A corretora procura saber se foi furto. Sim? Não? **NÃO**
- A corretora diz para o segurado ir até a delegacia de furtos para fazer o B.O.;
- A corretora faz a abertura do sinistro na seguradora via site ou via 0800;
- Após a companhia colher todos os dados, fornece a corretora um número de sinistro;
- A companhia de seguros tem 48 horas para localizar o veículo. O veículo foi localizado? **SIM**
- A seguradora fará uma análise do estado do veículo.
- A seguradora irá salvar o veículo? Sim? Não? **NÃO**
- A seguradora dá o veículo como P.T.;
- A seguradora verifica se o veículo é financiado. Sim? Não? **SIM**
- A seguradora solicita a financeira uma carta informando o saldo devedor e o valor para a quitação em 15 dias;
- A seguradora paga a financeira.
- Sobrou dinheiro da indenização que o segurado tem direito? Sim? Não? **SIM**
- O dinheiro restante é repassado ao segurado
- O sinistro é liquidado.

APÊNDICE 13 - CASO DE ROUBO- VEÍCULO LOCALIZADO- VEÍCULO SALVADO- VEÍCULO SEM DANOS

- A corretora recebe a ligação do segurado informando o roubo/furto do veículo;
- A corretora procura saber se foi furto. Sim? Não? **NÃO**
- A corretora diz para o segurado ir até a delegacia de furtos para fazer o B.O.;
- A corretora faz a abertura do sinistro na seguradora via site ou via 0800;
- Após a companhia colher todos os dados, fornece a corretora um número de sinistro;
- A companhia de seguros tem 48 horas para localizar o veículo. O veículo foi localizado? **SIM**
- A seguradora fará uma análise do estado do veículo.
- A seguradora irá salvar o veículo? Sim? Não? **SIM**
- O veículo está danificado? Sim? Não? **NÃO**
- O veículo é entregue ao segurado;
- O sinistro é liquidado.

APÊNDICE 14 - CASO DE ROUBO- VEÍCULO LOCALIZADO- VEÍCULO SALVADO- VEÍCULO DANIFICADO- NÃO UTILIZARÁ O SEGURO

- A corretora recebe a ligação do segurado informando o roubo/furto do veículo;
- A corretora procura saber se foi furto. Sim? Não? **NÃO**
- A corretora diz para o segurado ir até a delegacia de furtos para fazer o B.O.;
- A corretora faz a abertura do sinistro na seguradora via site ou via 0800;
- Após a companhia colher todos os dados, fornece a corretora um número de sinistro;
- A companhia de seguros tem 48 horas para localizar o veículo. O veículo foi localizado? **SIM**
- A seguradora fará uma análise do estado do veículo.
- A seguradora irá salvar o veículo? Sim? Não? **SIM**
- O veículo está danificado? Sim? Não? **SIM**
- O segurado irá acionar a companhia seguradora para reparar os danos do veículo? Sim? Não? **NÃO**
- O veículo é entregue ao segurado;
- O sinistro é liquidado.

APÊNDICE 15 - CASO DE ROUBO- VEÍCULO LOCALIZADO- VEÍCULO SALVADO- VEÍCULO DANIFICADO- IRÁ UTILIZAR O SEGURO

- A corretora recebe a ligação do segurado informando o roubo/furto do veículo;
- A corretora procura saber se foi furto. Sim? Não? **NÃO**
- A corretora diz para o segurado ir até a delegacia de furtos para fazer o B.O.;
- A corretora faz a abertura do sinistro na seguradora via site ou via 0800;
- Após a companhia colher todos os dados, fornece a corretora um número de sinistro;
- A companhia de seguros tem 48 horas para localizar o veículo. O veículo foi localizado? **SIM**
- A seguradora fará uma análise do estado do veículo.
- A seguradora irá salvar o veículo? Sim? Não? **SIM**
- O veículo está danificado? Sim? Não? **SIM**
- O segurado irá acionar a companhia seguradora para reparar os danos do veículo? Sim? Não? **SIM**
- A corretora abre um novo aviso de sinistro, porém, de colisão.
- A seguradora fornece um novo número de sinistro;
- A seguradora solicita documentação do segurado;
- A corretora colhe a documentação;
- A documentação é protocolada na companhia;
- A corretora agenda uma vistoria de constatação de danos no veículo.
- Em 48 horas é realizada a vistoria;
- A companhia de seguros libera os reparos do veículo junto à oficina;
- O veículo é concertado;
- O segurado paga o valor da franquia para a oficina;
- O segurado retira o veículo;
- A seguradora paga a oficina o valor dos reparos do veículo;

- A corretora solicita a seguradora o valor indenizado para registrar no processo;
- O sinistro é liquidado.

APÊNDICE 16 - CASO DE ROUBO- VEÍCULO NÃO LOCALIZADO- VEÍCULO NÃO FINANCIADO

- A corretora recebe a ligação do segurado informando o roubo/furto do veículo;
- A corretora procura saber se foi furto. Sim? Não? **NÃO**
- A corretora diz para o segurado ir até a delegacia de furtos para fazer o B.O.;
- A corretora faz a abertura do sinistro na seguradora via site ou via 0800;
- Após a companhia colher todos os dados, fornece a corretora um número de sinistro;
- A companhia de seguros tem 48 horas para localizar o veículo. O veículo foi localizado? **NÃO**
- A seguradora solicita uma certidão de não localização do veículo fornecida pela polícia;
- A seguradora solicita a documentação do segurado;
- A certidão e os documentos são protocolados na companhia
- A seguradora verifica se o veículo é financiado. Sim? Não? **NÃO**
- O segurado recebe a indenização da seguradora.
- O seguro é liquidado.